

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

***“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL HOSPITAL
GENERAL SAN JUAN DE DIOS”***

Estudio con abordaje cuantitativo, descriptivo y de corte transversal realizado en el mes de octubre de 2015.

CANDY MARISOL MENDOZA CHAJON
Carné: 200517648

ASESOR: Lic. Rafael Antonio Martínez Ruano
REVISOR: M.A Enma Judith Porras Marroquín

Tesis

Presentada ante las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas – USAC -
Escuela Nacional de Enfermeras/os de Guatemala

Previo a optar el grado de

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

GUATEMALA, ABRIL 2017



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
6 Avenida 3-55 zona 11, Teléfonos 2440-4477, 2440-8592, 2472-1392
E-mail direccioneg@gmail.com Guatemala, C.A.



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA A TRAVÉS DE
LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
TITULADO

"FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS"

Presentado por la estudiante: Candy Marisol Mendoza Chajon
Carné: 200517648
Trabajo Asesorado por: Lic. Rafael Antonio Martínez Ruano
Y Revisado por: M.A Enma Judith Porras Marroquín


Quiénes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales. Grado Académico de
LICENCIATURA DE ENFERMERÍA. PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 Y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Guatemala a los veintidós días del mes de Abril del año 2017.


Lic. Enma Judith Porras Marroquín
DIRECTORA



Vo. Bo.


DECANATO
Dr. Mario Herrera Castellanos
DECANO



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Unidad de Tesis



Guatemala, 21 de Abril 2017.

Enfermera Profesional
Candy Marisol Mendoza Chajon
Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

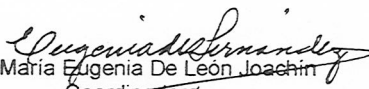
“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS”

Ha sido REVISADO Y CORREGIDO y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen general público.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. María Eugenia De León Joachin
Coordinadora
Unidad de Tesis

c.c. Archivo



Guatemala 21 de Abril 2017

Profesores
UNIDAD DE TESIS
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Presente.


Se les informa que la Enfermera:


Candy Marisol Mendoza Chajon

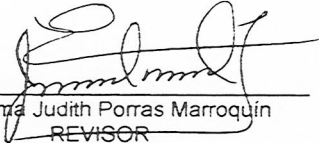
Ha presentado el Informe Final de su trabajo de tesis titulado:

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS”

Del cual el autor se hace responsable por el contenido, y el asesor y revisor damos la aprobación de la metodología, confiabilidad y validez de los datos y resultados obtenidos, así como de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones expuestas.


AUTOR


Lic. Rafael Antonio Martínez Ruano
ASESOR


M.A Enma Judith Porras Marroquin
REVISOR



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS MSPAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA



RESPONSABILIDAD

Solamente el Autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala.

DEDICATORIA

A DIOS

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A MI ESPOSO

Que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo compañero fuente de calma y consejo en cada momento.

A MI HIJO

Hijo eres mi orgullo, mi gran motivación y me impulsas cada día a superarme en la carrera y ofrecerte siempre lo mejor.

A MI MADRE

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por su ejemplo de perseverancia y constancia, por sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por encaminarme y enseñarme la doctrina cristiana.

A MIS ABUELOS

Mario chajon y María Monterroso, por tener la dicha de tenerlos a mi lado, por sus consejos y perseverancia, por haberme adoptado como hija y estar en los momentos importantes en mi vida, por cada muestra de amor hacia a mí. Los amo por ser los mejores abuelos del mundo, son el centro de motivación e inspiración.

A MIS TIOS

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales.

A MI ASESOR Y REVISORA

Lic. Rafael Antonio Martínez Ruano

Licda, Enma Judith Porras Marroquín

Infinitamente agradecida por guiarme, orientarme en el logro de mi meta, por su paciencia y comprensión.

A MIS AMIGOS

Lleymi Patzan, Alba Cumes, Rosalía Ramírez, Sonia Mazariegos, Laura Hernández y Yesica Rivera por ofrecerme siempre esa mano desinteresada y con el pasar del tiempo, de amigos incondicionales en todo momento.

Y A USTED, APRECIABLE LECTOR

Por tomarse el tiempo para leer el presente estudio.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
RESUMEN	II
1.- INTRODUCCIÓN	1
II.- DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	
1.- Antecedentes del problema	3
2.- Definición del problema	8
3.- Delimitación del problema	10
4.- Planteamiento del problema	10
III.- JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	11
IV.- OBJETIVO	13
V.- REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	
1.- Factor	14
1.1.- Factor Económico	14
1.2. Factores Psicosociales	23
1.3.- Clima Organizacional	35
2.- Motivación	39
3.- Satisfacción	44
4.- Enfermería	49
VI.- MATERIAL Y MÉTODOS	59
VII.- PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	67
VIII.- CONCLUSIONES	87
IX.- RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	93

RESUMEN

El estudio titulado “Factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios” tiene como objetivo de investigación determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.

La investigación se desarrolló, contando con la participación de quince profesionales de Enfermería y noventa y cinco Auxiliares de Enfermería, en total ciento diez participantes en la investigación.

El estudio es de tipo descriptivo, porque describe los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, con abordaje cualitativo - cuantitativo porque los datos son procesados a través de análisis estadístico y de corte transversal porque se realizó en un tiempo definido que fue el mes de octubre de 2015. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con veinte preguntas con opción de respuesta de selección múltiple.

En relación a los datos obtenidos se establece que existe un porcentaje considerable del personal de enfermería insatisfecho ya que durante el desarrollo del estudio se observó y describe inconformidad, con la retribución económica, desarrollo humano, estabilidad laboral e incentivos laborales, también mencionaron insatisfacción con estructura física de la institución, y describen que en su tiempo laboral no es común recibir reconocimientos a su labor.

Entre las conclusiones a que se llega en el estudio se puede mencionar: con respecto al factor económico el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, evidencia insatisfacción con el sueldo recibido mensualmente, ya que expresan que no les permite satisfacer sus necesidades básicas y que el sueldo recibido no es acorde a las funciones que realizan, por lo tanto si se le presentara una oportunidad de trabajo

en otra institución que incremente sus ingresos mensualmente decidiría aceptarlo. Y la recomendación es la siguiente: socializar los hallazgos del presente estudio con Jefe del Departamento Clínico y Departamento de Recursos humanos, con la finalidad de dar a conocer los factores de insatisfacción laboral en el personal de Enfermería del Departamento de Emergencia de adultos, y búsqueda de estrategias para lograr reconocimientos salariales, un trato amable, adecuadas relaciones interpersonales, motivación en el trabajo y con ello favorecer la promoción laboral del trabajador.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada "Factores que Intervienen en la satisfacción laboral del personal de Enfermería," se llevó a cabo en el Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala, durante el mes de Octubre de 2015

La unidad de análisis estuvo conformada por quince profesionales de Enfermería y noventa y cinco Auxiliares de Enfermería que laboran en el Departamento de Emergencia de Adultos; haciendo un total de ciento diez personas.

La investigación es de tipo descriptiva con abordaje cuantitativo y de corte transversal, teniendo como objetivo: Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital General San Juan de Dios.

La revisión bibliográfica incluye temas y subtemas relacionados con la satisfacción laboral y clima laboral. También se abordaron temas y subtemas de relacionados con factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de Enfermería.

El instrumento utilizado para la recolección de datos, consistió en un cuestionario estructurado con veinte preguntas con opción de respuesta de selección múltiple, relacionadas con factores económicos, factores psicosociales, clima organizacional, motivación y determinantes de la satisfacción laboral.

Entre los aspectos éticos que se utilizaron están: anonimato y confidencialidad, autonomía, consentimiento informado, principio de justicia y beneficencia.

Para el tratamiento de los resultados de la investigación se utilizó la estadística descriptiva que posteriormente fue plasmada en cuadros con su respectivo análisis e interpretación.

Con base al objetivo de estudio se realizan las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

“La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen”¹.

La satisfacción laboral se define a partir de la existencia de factores motivacionales como un trabajo interesante y que sea un auténtico reto, la utilización de sus capacidades, la oportunidad de hacer algo significativo, reconocimiento de los logros y responsabilidad por su propio trabajo”².

Actualmente existe la preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y se enorgullezcan del trabajo que realizan. De esta manera serán “capaces de adaptarse con mayor éxito a las características del nuevo siglo que recién comienza y las exigencias del trabajo que varían ^{junto} a la par con el desarrollo de la humanidad, emergiendo así nuevos campos laborales y nuevas profesiones, necesarias para satisfacer los requerimientos de la población”³.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral, por ejemplo: “la edad, la salud, la antigüedad (en la edad contemporánea) la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos afiliaciones sociales, etc. También están los factores personales que incluyen la responsabilidad al puesto, oportunidades de logro y el reconocimiento del trabajo hecho”⁴. En el Departamento

¹GARCÍA RAMOS, Marina, LUJÁN LÓPEZ, María Elena y MARTÍNEZ CORONA, María de los Ángeles. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería. Enfermería insituto Mexicano seguro social. Revista anual. (15)(2): 63-72.

²<http://www.buenastareas.com/ensayos/Satisfaccion-Laboral-Dei-Pesonal-De-Enfermeria/1980570.html>. Consultado el 15 de enero de 2013 a las 12:45 horas

³ SARELLA, LH. Paravic KT. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). CiencEnferm. 2002; 8(2):37-48

⁴ATALAYA PISCO, María Clotilde. Satisfacción Laboral y Productividad. Chile. 1999.

de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, no se han elaborado estudios iguales a este, en algunas oportunidades se intentó medir la satisfacción laboral por parte del Departamento de Recursos Humanos, lo cual por razones que se desconocen no se pudo finalizar, sin embargo se pudo consultar estudios que tiene similitud o que se relacionan con el presente, entre ellos:

LÓPEZ, José Antonio (2012) realizó un estudio de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses". Estudio tipo exploratorio-descriptivo-transversal, en el cual pretende evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio para proveer información que permita revelar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento y del cual se pueden extraer las siguientes conclusiones⁵:

- El clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción.
- La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.
- Efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir, la satisfacción laboral del personal está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el

⁵LÓPEZ, José Antonio "Clima Organizacional y Satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, Francia (2012) p. 26

clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.⁶

- La mejora de las dimensiones del clima organizacional, puede ser una buena herramienta en las instituciones, para influir en la satisfacción laboral, y obtener todas las ventajas que de ella redundan, como la mejora en la disposición de los trabajadores, mayor interés en sus funciones y asignaciones y que hacer institucional, mejor interrelación entre pares y convivencia positiva de todos los departamentos que conforman la institución.

SARELLA PARRA L.H. y PARAVIC, Tatiana K. (2002) realizaron un estudio titulado "Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en Sistema de Atención Médica de Urgencia (-SAMU-) región metropolitana y Octava Región, Chile. El propósito de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción laboral de las/os enfermeras/os que trabajan en el servicio de atención médica de urgencia (SAMU), del cual se pueden sustraer las siguientes conclusiones.⁷

- Que no existe diferencia entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la Universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción; existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal.
- La mayoría de las/os enfermeras/os creen que el trabajo desarrollado en el SAMU representa un alto riesgo para su salud y es estresante, aspectos que causan gran insatisfacción entre ellas/os.

⁶LÓPEZ, José Antonio "Clima Organizacional y Satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, Francia (2012) p. 26

⁷SARELLA L.H. Paravic KT. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). CiencEnferm. 2002; 8(2):37-48.p

- Las/os enfermeras/os se sienten satisfechos con su supervisor o jefe, sin embargo consideran no los retroalimenta en su trabajo.
- Las remuneraciones, se puede decir que las/os enfermeras se encuentran muy insatisfechas/os, consideran que es menos de lo que merecen, que están mal pagadas/os y que éstas no cumplen con sus expectativas. Piensan que la sociedad no les otorga el valor que se merecen.
- La variable predictiva promociones es la que produce más insatisfacción en el grupo de enfermeras/os, pues consideran que estas son muy limitadas y cuando llegan a existir son poco transparentes, ya que no siempre las logran las personas competentes.

AGUIRRE RAYA C. Dalila A., (2009), publicó en la Revista habanera de Ciencias Médicas sobre la satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería y factores que la afectan en la ciudad de la Habana, describiendo las siguientes conclusiones⁸:

- Los enfermeros se encuentran satisfechos desde el punto de vista laboral con las variables de interacción con los pares de trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento.
- Los enfermeros se encuentran satisfechos con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo.
- Los enfermeros muestran insatisfacción con las promociones y remuneraciones, la comunicación con sus superiores y otros profesionales, la

⁸AGUIRRE RAYA, C. Dalila A. Satisfacción laboral de los recursos humanos en enfermería, factores que la afectan. Revista Bimestral. Revista habanera Ciencias Médicas. Volumen 8 N° 4 / octubre – Noviembre 2009. Ciudad de Habana. . 1. p. 13

sobrecarga laboral que genera la escasez de recursos humanos y la rotación de turnos”⁹.

REYES BARRERA, Xiomara Odeth (2004), de la Universidad de San Carlos de Guatemala realizó un estudio titulado “La gestión de un plan de compensaciones como herramienta para mantener el nivel de la satisfacción del personal”. Los resultados obtenidos indicaron lo siguiente:¹⁰

- La superación personal e intelectual es necesaria para auto realizarse como profesional por lo que al apoyo de becas de estudio o un bono de reconocimiento a los profesionales que obtengan un título universitario es una prestación bastante atractiva y motivadora.
- Con la relación a la compensación no financiera el personal necesita apoyo y reconocimiento de sus jefes inmediatos. En el estudio el personal hizo mucho énfasis en la necesidad de recibir reconocimientos por buena labor.
- Expresa que un plan de compensaciones debe incluir las prestaciones que provoque identidad, pertenencia y en especial las que logren atraer, mantener, y retener el mejor recurso humano del ambiente hospitalario, brindando de esta forma una remuneración competitiva lo que garantiza un nivel adecuado de satisfacción laboral y mejor calidad técnica y conductual.

HERRERA RODAS, Lilibian María y AYALA VILLATORO, María Isabel (2010), “Identificación de los Factores que Influyen en la Permanencia y Satisfacción de los Colaboradores del Área Administrativa de una Empresa Multinacional”, de la Escuela

⁹ AGUIRRE RAYA, C Dalila A. Satisfacción laboral de los recursos humanos en enfermería, factores que la afectan. Revista Bimestral. Revista habanera Ciencias Médicas. Volumen 5 N° 4 / octubre - Noviembre 2009. Ciudad de habana . 1. p. 13

¹⁰REYES BARRERA, Xiomara Odeth. “La Gestión de un Plan de Compensaciones como Herramienta para Mantener el nivel de la Satisfacción del Personal” Sanatorio Nuestra Señora Del Pilar”. Guatemala, 2004. p. 28-56 p 118

de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Las conclusiones del estudio fueron las siguientes: ¹¹

- “La permanencia de los colaboradores en la empresa tiende a ser mayor debido a los factores que se denominan con realización personal, promoción, reto del trabajo, relaciones interpersonales y responsabilidades pueden influir en la satisfacción laboral y que los mismos responden a sus necesidades individuales.
- La personalidad de los colaboradores también influye en que el trabajo en equipo sea más viable por lo tanto, permita que las condiciones y los objetivos sean más alcanzables dentro de la organización.
- Los factores que si influyen en la satisfacción laboral son: relación empleado y trabajo; realización personal y profesional; el reconocimiento que la organización brinda al colaborador, las oportunidades de promoción, el trabajo estimulante o los retos que demande el puesto y la responsabilidad que el empleo brinda al colaborador. Los colaboradores deberán ser evaluados para los puestos en línea de sus departamentos para poder ser promovidos en su momento.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

“Es importante que los trabajadores independientemente del área laboral donde presten sus servicios, exista un ambiente que en general les brinde la satisfacción, laboral. El personal de enfermería que labora en los hospitales nacionales enfrenta condiciones desfavorables para interactuar con sus superiores o compañeros, el estado emocional positivo es un factor que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo. Hay factores ligados a la interacción con los superiores, así

¹¹HERRERA RODAS, Liliانا María y AYALA VILLATORO, María Isabel. “Identificación de los Factores que Influyen en la Permanencia y Satisfacción de los Colaboradores del Área Administrativa de una Empresa Multinacional”. Guatemala, Facultad de Ciencias Psicológicas. Año 2010. p. 10- 46 p. 47

como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario.”¹²

Además, en las instituciones hospitalarias se trabaja en un clima de tensión, con sobrecarga de trabajo, recursos limitados, con alto volumen de pacientes a atender por cada miembro de enfermería. Aunado a esto, los problemas personales que cada quien atraviesa.

Al mismo tiempo, la insatisfacción laboral como factor de riesgo para el personal de enfermería, afirma Briceño, "Es un trastorno que estaría presente en el lugar de trabajo y la solución consistirá en suprimirlo y no tratar que los trabajadores se adapten a esas condiciones desfavorables".¹³

Al respecto, se percibe en el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital San Juan de Dios, descontento, el personal de enfermería sufre conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, dificultades con los jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, situaciones que entorpecen la adecuada comunicación, altera la armonía y el buen desarrollo del trabajo que lo tornan dificultoso y poco gratificante.

Con base en lo anterior tomando en cuenta que el objeto de estudio del presente trabajo de tesis apunta a determinar los "factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios", porque es importante señalar la satisfacción que el personal de enfermería evidencie, de acuerdo a los resultados obtenidos y así sugerir mecanismos que se puedan implementar para incrementar el sentimiento de satisfacción con la labor que realiza.

¹²AGUIRRE RAYA, Dalila A. "Satisfacción laboral de los recursos humanos en enfermería, factores que la afectan". Revista Bimestral. Revista habanera Ciencias Medicas. Volumen 8 N° 4 / octubre – Noviembre 2009. Ciudad de habana. p. 4-5 p. 13

¹³BRICEÑO, C. E y otros. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público en Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Argentina: Artículo especial. 5 (4): abril, 2005.

3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Ámbito Geográfico: Ciudad de Guatemala, Departamento de Guatemala

Ámbito Institucional: Hospital General San Juan de Dios de Guatemala

Ámbito Personal: Personal de Enfermería del Departamento de
Emergencia de Adultos Del Hospital General San
Juan de Dios

Ámbito Temporal: Octubre del 2015

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios en el mes de octubre del 2015?

III. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el área hospitalaria de salud el personal de enfermería desempeña un papel importante en la atención y cuidado de los pacientes, en este caso en el Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios; Guatemala que es un servicio que por naturaleza presenta una dinámica de trabajo corrido en la atención que se brinda a los pacientes que por diversas razones ingresan por emergencia.

Este estudio es importante porque se logró identificar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, es trascendental tanto para la profesión, como para los pacientes atendidos, así como para la sociedad guatemalteca en general, porque es inminente la necesidad de que el personal de enfermería se desenvuelva en un ambiente laboral satisfactorio, en el desempeño de su quehacer cotidiano.

Un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros. Estos problemas provocan "ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y elevación de costos para la empresa, aparte de repercutir negativamente en la calidad de los cuidados que se brindan dentro del servicio."¹⁴.

El estudio es factible ya que contó con la aprobación de las autoridades de la institución y además es novedoso, porque en el Departamento de Emergencia del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala, no se habían realizado estudios con dicha temática por el gremio de Enfermería.

¹⁴ AGUIRRE RAYA, C. Dalila A. Satisfacción laboral de los recursos humanos en enfermería, factores que la afectan. Revista Bimestral. Revista habanera Ciencias Medicas Volumen 8 N° 4 / octubre – Noviembre 2009. Ciudad de habana. p. 13.

El estudio es trascendente, porque con los resultados del mismo, se elaboraron recomendaciones dirigidas a las autoridades de la institución, para que sean tomadas en cuenta para lograr una satisfacción laboral del personal de enfermería, además servirá de base para futuras investigaciones y/o intervenciones en otras instituciones hospitalarias.

El estudio se fundamenta en el modelo de Hildegard Elizabeth Peplau, quien basa su modelo en la enfermería psicodinámica, el cual lo define tal modelo como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana. “La esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere un servicio de salud, y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad del paciente.

IV. OBJETIVO

Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.

V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para fundamentar el presente estudio, se abordaron los siguientes temas y subtemas:

1. FACTOR:

Se considera como factor a “la sustancia o elemento que juega un papel en el desencadenamiento o en la evolución de una reacción, de una enfermedad o de un fenómeno cualquiera. Se puede decir entonces que es el elemento o circunstancia que contribuye junto con otras cosas, a producir un resultado, para fines de este estudio, se definirá como “Factor” a las características existentes, en determinado tiempo y espacio, que contribuyen de manera efectiva o negativa en la modificación de los resultados esperados, de cualquier acción o elemento.”¹⁵

TIPO DE FACTORES: se refiere a las siguientes características que intervienen de manera directa e indirecta en diferentes situaciones o circunstancias, en este caso se refiere directamente a la satisfacción laboral por lo tanto se abordaran los siguientes factores:

1.1. FACTOR ECONÓMICO:

Alonso G. refiere que el factor económico “es un elemento básico para la satisfacción de las necesidades humanas, como la sobre vivencia, la salud, la educación. En Guatemala los índices de pobreza han aumentado considerablemente, el ingreso por concepto de salarios en una familia es menor a lo requerido para satisfacer sus necesidades básicas y cada día aumenta la brecha por la depreciación de la moneda (el quetzal), y el aumento de la inflación”.¹⁶

¹⁵ <https://www.google.com.gt/#q=que+es+factor>

¹⁶ALONZO, Gladys, (1999). “Opinión del personal de enfermería, sobre la desertión de enfermeras y auxiliares de enfermería del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala” Guatemala. p 25

1.1.1 Retribución Económica:

Remuneración que recibe una persona por su trabajo; se incluye entonces, tanto los jornales como los sueldos, honorarios, etcétera, Dicho concepto se complementa con el Artículo 103 del Código de Trabajo que indica: "Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra sus necesidades normales de orden material, moral y cultural y que le permita satisfacer sus deberes como jefe de familia."¹⁷

El Código de Trabajo, en su Artículo 88, refiere a los salarios y las medidas que lo Protegen, dice: "Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar en virtud del cumplimiento del contrato trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos."¹⁸

En la actualidad, el salario mínimo se ve perjudicado por la inflación que se registra en la canasta básica familiar que se vuelve cada vez más reducida, dicho salario se debe fijar periódicamente, atendiendo a las modalidades de cada trabajo, a las particulares condiciones y a las posibilidades patronales en cada actividad intelectual, industrial, comercial, ganadera o agrícola.

Los servicios ofrecidos por el personal de enfermería han ido variando y adaptándose a las necesidades sociales y de las personas. Por lo que la retribución económica percibida debiera ser acorde a los servicios ofrecidos, las funciones, las responsabilidades y a la preparación académica alcanzada por este personal.

La retribución económica es de vital importancia porque les permite a los trabajadores la búsqueda de condiciones que les mejore sus vidas y que les brinde la oportunidad de ser una persona de éxito. Desde la perspectiva de desarrollo humano, se considera que para la expansión del ser humano es tan importante el fin primordial como el medio para lograr

¹⁷MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. 50 años de legislación laboral 1944-1994, Recopilador Roberto Rodríguez. Guatemala: Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 1997 p 113

¹⁸CÓDIGO DE TRABAJO. Decreto No. 14-41 Guatemala C.A. p 55

1.1.2 Desarrolla humano y crecimiento económico:

El desarrollo sobre el Desarrollo del PNUD correspondiente al año 2000 señala que el desarrollo humano incluye, además de algunos indicadores económicos y sociales, "otras esferas de opción" como "la participación la seguridad, la sostenibilidad, las garantías de los derechos humanos, todas necesarias para ser creativo y productivo y para gozar de respeto por si mismo, potenciación y una sensación de pertenecer a una comunidad. En definitiva, el desarrollo humano es el desarrollo de la gente, para la gente y por la gente". Y el mismo texto enfatiza: Los derechos humanos y el desarrollo humano tiene una visión común y un propósito común: velar por la libertad, el bienestar y la dignidad de todos en todas partes.¹⁹

Visto lo anterior, crecimiento, desde la perspectiva económica, debe entenderse como la creciente disponibilidad de bienes y servicios para satisfacer las necesidades materiales, sociales y espirituales de los seres humanos. Y el desarrollo también desde la visión de las ciencias económicas debe verse como el mejoramiento de las condiciones de vida de los seres humanos por medio de la satisfacción de sus necesidades materiales, sociales y espirituales. Es decir que el crecimiento permite la disponibilidad de los bienes y servicios necesarios, por lo que corresponde al campo de la oferta, de la producción, mientras el desarrollo es la utilización de esos bienes y servicios para vivir mejor, por lo que corresponde más al campo de la demanda sobre el consumo final, ósea el crecimiento es el medio y el desarrollo es el fin.²⁰

1.1.2.1 Tipos de contratación:

Dentro del ámbito de trabajo los enfermeros/ras se encuentran sujetos a los siguientes tipos de contratación a nivel público, ya que a nivel privado se cuentan con diferentes renglones de acuerdo a los objetivos y a las políticas institucionales establecidas

¹⁹ Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo- PNUD- informe sobre el desarrollo humano 2000, pagina (tomado de la página de internet www.undp.org).

²⁰ Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo- PNUD- informe sobre el desarrollo humano 2000, pagina (tomado de la página de internet: www.undp.org).

“Erogaciones que se hagan al personal que ocupa puestos fijos o permanentes en el sector público, en concepto de retribución al cargo, así como complementos y derechos escalafonarios²¹”. Se subdivide en los siguientes renglones:

a) 011 Personal permanente:

Comprende las remuneraciones en forma de sueldo a los funcionarios, empleados y trabajadores estatales, cuyos cargos aparecen detallados en los diferentes presupuestos analíticos de sueldos.

b) Personal Temporal:

Este subgrupo comprende las erogaciones, que por concepto de retribuciones al puesto, se haga al personal que ocupa puestos temporales en el sector público, para trabajos especiales y transitorios.

c) 029 otras remuneraciones de personal temporal:

“En este renglón se incluyen honorarios por servicios técnicos y profesionales prestados por personal sin relación de dependencia, asignados al servicio de una unidad ejecutora del Estado, y que podrán ser dotados de los enseres y/o equipos para la realización de sus actividades, en periodos que no excedan un ejercicio fiscal”.²²

d) 182 Servicios médicos- sanitarios:

Comprende retribuciones por servicios profesionales y técnicos médico-sanitarios. Donde cada año los trabajadores reanudan contrato. No tienen derechos a ninguna clase de prestaciones.

²¹RODRIGUEZ, Mefi. VILLEDA, Rudy. Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala. Guatemala. 2012 p. 159

²²RODRIGUEZ, Mefi. VILLEDA, Rudy. Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala. Guatemala. 2012 p. 160

1.1.2.2 Estabilidad laboral:

La estabilidad en el trabajo, es lógicamente, una de las mayores aspiraciones de los trabajadores. Debe ser entendida como la seguridad de contar con un puesto y por ende, con la garantía de recibir sus ingresos económicos de forma continua y permanente.

Sólo mediante el afianzamiento y la permanencia en sus puestos de trabajo, que se logra con la consecución de contratos de carácter indefinido, el trabajador apuntala su estabilidad y antigüedad. Sin embargo, el contenido o espíritu de la estabilidad es esencialmente el vínculo laboral, ya que para la estabilidad no importa que el servicio sea prestado con plena continuidad, lo que importa es mantener viva la relación de trabajo.

A este respecto se puede decir que “valor intrínseco e instrumental del tiempo que lleva el trabajador en su empleo actual es ambiguo. Si lleva muchos años en el mismo empleo puede significar que cuenta con un empleo estable con buenas condiciones; o puede significar que está estancado en un empleo, sin condiciones adecuadas y sin opción de mejoras, similarmente, si lleva pocos años en el mismo empleo, puede reflejar la continua búsqueda de mejorar en sus condiciones laborales; o más bien, una situación de alta precariedad e inestabilidad, en la que el trabajador pasa de un empleo de condiciones inadecuadas a otro similar e incluso peor.”²³

El cambio constante de trabajo de los individuos alrededor de las diferentes empresas en búsqueda de trabajo, pone en manifiesto la insatisfacción de sus necesidades que se deben valorar desde el punto de vista económico. Ya que el trabajador va en búsqueda de seguridad laboral y de oportunidades que le permitan satisfacer de forma completa sus necesidades individuales y familiares; y sobre todo que le permita incrementar sus posibilidades de crecimiento personal y profesional.

²³Informe Nacional de Desarrollo Humano. “Guatemala: Una Economía al Servicio del Desarrollo Humano” Guatemala (2007/2008)

1.1.2.3 Incentivos salariales:

La principal razón para el uso de los incentivos salariales es clara: casi siempre incrementan la productividad al mismo tiempo que descienden los costos laborales por unidad. “Básicamente, los incentivos salariales ofrecen más salario para mayor resultados los trabajadores en condiciones normales sin incentivos salariales tienen la capacidad para producir más, y los incentivos salariales son una manera deliberar ese potencial. El aumento a la productividad generalmente es considerable”.²⁴

Uno de los factores importantes de satisfacción laboral es el incentivo salarial, ya que por medio de este se logra satisfacer sus necesidades básicas, por lo tanto, si la recompensa obtenida es satisfactoria realizan bien su trabajo, lo que representa su impulso de logro. La imagen del trabajador puede mejorar tras cultivar el sentimiento de competencia, liderazgo y fortalecimiento de autoestima.

1.1.2.4 Salario mínimo

En Guatemala, el salario mínimo se fija en la Comisión Nacional del Salario. Dicha comisión cuenta con las representantes del sector empleador laboral del gobierno; quienes tienen la responsabilidad de fijar el salario mínimo de manera anual. “Si los representantes del sector laboral y empleador no logran llegar a un acuerdo, la fijación del salario queda en manos del Presidente de la República.”²⁵

“De acuerdo al Código de Trabajo el salario mínimo debe satisfacer las necesidades básicas del trabajador de orden material, moral, cultural y garantizar que el trabajador pueda cumplir con sus funciones como jefe de familia. Para calcular estas necesidades se utiliza el costo de la canasta básica vital, sin embargo está comprobado que el salario actual únicamente cubre el 67 por ciento de la misma.”²⁶

Resulta, aún en la actualidad y a pesar de los constantes señalamientos sobre su inoperancia, una de las principales aspiraciones de todo ordenamiento laboral ya

²⁴ESCOBAR B, Reyes. M “bases de enfermería, Cuaderno de trabajo” URL. Guatemala.(2008)

²⁵Informe Nacional de Desarrollo Humano. “Guatemala: Una Economía al Servicio del Desarrollo Humano” Guatemala(2007/2008)

²⁶Ibíd. p. 207

que proyecta la dignificación de los trabajadores, por lo que año con año se promueve elevar el nivel de vida de los guatemaltecos trabajadores de menores recursos. Para Fernández, “La implementación de salarios mínimos se fundamenta en la necesidad de asegurar mínimos decorosos a los trabajadores.”²⁷

El salario y otras retribuciones así como las posibilidades de promoción permiten el crecimiento del personal y la asignación de mayores responsabilidades, lo cual incrementa el status social del trabajador. Resulta de suma importancia que el personal perciba un adecuado nivel de justicia en las políticas que tenga la organización en estos elementos. Si éstas son claras, justas y libres de imprecisiones, impactarán favorablemente en el grado de satisfacción de los implicados.

1.2.2.5 Precio de la canasta básica

El Instituto Nacional de Estadística –INE reveló que el costo de la vida incremento durante enero del 2012 en 1.43 por ciento, en relación con el mismo mes del 2011, por lo que el precio de la canasta básica incrementa a Q. 49.20 (1,947.47 para familia promedio de 5 persona (salarios mínimos se encuentra en 1,953.3) y para actividades de exportación (1,824.06) Según Gustavo Arriola, consultor del programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) “ese déficit para comprar alimentos es evidencia de un problema estructural, que obliga a las personas a buscar formas alternativas de subsistencia. Datos del INE a cerca de la pobreza en Guatemala, estima que más de la mitad de la población viven en pobreza, lo que implica que no tienen la capacidad de costear una canasta básica de alimentos.”²⁸

Arriola menciona que menos del 30% de la población tiene un salario formal por ello pocos trabajadores tienen acceso al salario mínimo y eso no es suficiente para cubrir la canasta básica alimentaria. Esto indica que el acuerdo gubernativo 347-2012 no fue suficiente para paliar las necesidades esenciales del trabajador guatemalteco.

²⁷FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. Derecho laboral guatemalteco. Guatemala: Ed. Oscar de León Palacios, 1996. p. 276

²⁸GONZALES, Victoria “Repercusión de los Acuerdos Gubernativos Respecto al Salario Mínimo, sobre la canasta Básica de los trabajadores Operativos. Guatemala (2012): p. 87”

Esto evidencia que solamente puede cubrir escasamente lo relativo a la alimentación de la familia, no se diga en cuanto a las necesidades urgentes de una familia en lo que se refiere a la salud, educación, transporte y vestuario, así como un sin número de otros gastos que van surgiendo en el diario vivir de una familia promedio. Es importante mencionar que el trabajo es un derecho inherente, para garantizar la manutención de las familias guatemaltecas y a la vez una obligación social del individuo para contribuir a la sociedad que pertenece por lo que este deber ser bien remunerada y que el salario cubra los periodos de inflaciones en el país. El trabajo debe prestarse en condiciones económicas satisfactorias que garanticen al laborante y a su familia una existencia digna para cubrir sus necesidades mínimas.

1.1.3 Jornada laboral:

Otro de los elementos importantes dentro de la estabilidad laboral es la Jornada, es decir, el respeto de la Jornada de trabajo, programada dentro del contrato de trabajo o definida al inicio de la relación laboral.

Jornada de trabajo, es la "duración máxima que la ley permite trabajar a una persona en las 24 horas de cada día, entre el transcurso de una semana; jornada de trabajo es la "Duración máxima que la Ley permite y así se habla con frecuencia de la jornada de 40 ó 48 horas. Por regla general, la jornada de trabajo es de 8 horas diarias, que a veces puede distribuirse desigualmente en todos los días de la semana, a condición que no exceda de 48 horas semanales."²⁹

Puede ser discontinua, continua y a turnos (frecuentemente en el trabajo en los hospitales), que pueden ser fijos o por rotación. Cada uno de los turnos, de mañana, tarde noche, tiene sus ventajas e inconvenientes. El proceso laboral del personal de enfermería se caracteriza por su jornada de trabajo rotativa, la turnicidad es desfavorable familiar y socialmente. agregándose a ello las alteraciones por la jornada nocturna lo que provoca cambios en los biorritmos, desincronización crónica y del sueño, pérdida de sueño y menos sueño, que a la larga pueden repercutir sobre

²⁹FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. Derecho laboral guatemalteco. Guatemala: Ed. Oscar de León Palacios, 1996. p. 276

la salud de los trabajadores ocasionándoles trastornos digestivos, del sueño, fatiga crónica, trastornos nerviosos, desequilibrios psíquicos, patologías cardiovasculares.

La prevención se basa en la adecuada selección y control médico del personal y en la organización del trabajo en turnos (duración, dirección de la rotación, hora de comienzo y término. Etc.). El tiempo mal asignado para la ejecución de una tarea puede ocasionar una sobrecarga para el trabajador y aumentar los defectos de producción y los riesgos de accidente. La inadecuación del ritmo de trabajo a las peculiaridades del individuo producirá una falta de autonomía temporal que puede valorarse utilizando diferentes criterios, tales como modo de remuneración, ritmo de trabajo, opinión del propio trabajador sobre el ritmo de trabajo, duración del mismo.

El Código de Trabajo, con relación a la jornada de trabajo refiere que: **Artículo 116.** Dice “La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana”.³⁰

“La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas, ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajan quinientos o más trabajadores.”³¹

Hay que subrayar entonces, en todo caso, tiempo de trabajo efectivo es aquel en el que el trabajador permanece bajo las órdenes del patrono y que no pueden ser superiores a las 44 horas semanales. Es decir, comienza a correr desde que el

³⁰ Código de Trabajo, Decreto No. 14-4. Guatemala C.A. p. 60
³¹ Ibid. P. 60

trabajador ingresó a su centro de trabajo hasta el preciso momento en el que se retiró de las instalaciones.

Es importante mencionar que los jefes de las unidades del Departamento Clínico de Emergencia de Adultos con acompañamiento del personal de Recursos humanos en el mes de Agosto del 2015, se realizó un recuento de horas laborales semanales, el cual da un total de 36 horas semanales.

En el sector salud y en especial en el área de enfermería se da el subempleo, personas que trabajan para la misma institución doblando plaza de la que reciben beneficios en cuanto a prestaciones únicamente de una de las plazas, perdiendo así oportunidades de desarrollo personal. Por el contrario la población que trabaja en dos instituciones en una con plaza y en la otra por contrato reciben iguales beneficios aunque, superan las horas que idealmente debe trabajar una persona para que pueda rendir satisfactoriamente.

1.1.4. Horas laborales:

Se refiere a las horas de trabajo o al tiempo que las personas deben laborar en una institución, basado en lo que establece el Código de Trabajo. "Las horas de trabajo son similares a la estabilidad laboral en cuanto a su valor ambiguo. Por un lado la libertad de trabajar no se realiza como tal cuando las personas laboran en exceso. Por el otro, existe el enorme problema del subempleo."³²

1.2. FACTORES PSICOSOCIALES

"Los factores psicosociales en el trabajo consiste en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra las capacidades de trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y

³²Código de Trabajo. Decreto No. 14-41. Guatemala C.A. p. 60

experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción de trabajo”³³

Los factores psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos físicos, ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa, sobre la salud física y mental de los trabajadores.

Existen profesiones más estresantes que otras. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

En enfermería el trabajo que se realiza hace que la exigencia que se maneje sea en cuanto a esfuerzo físico, mental, inmediato, con exactitud, etc. y con un grado de responsabilidad por mejorar la calidad de atención que se brinda, es por ello que el estrés se mantiene causando efectos sobre el personal que conforme el tiempo se convertirá en un problema de salud para el mismo.

En el factor psicosocial se toman en cuenta características cuantitativas como por ejemplo: claridad del rol, claridad del líder en la supervisión del trabajo. Porque estos predicen la aparición de procesos de mobbing. “Riesgos psicosociales deben ser atendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que lo rodea”.³⁴

³³ SALANOVA.M. (2005) Metodología WONT para la evaluación y prevención de Riesgos Psicosociales. Gestión Práctica de Riesgos Laborales. 14,22-32

³⁴BUITRÓN. Beatriz. Atención primaria en salud y seguridad del Trabajo Sanitario. Quito-Ecuador Año 2000. p. 18, 31.

En general en Salud Ocupacional es empleado para categorizar los elementos no físicos del ambiente de trabajo o del trabajo mismo, incluyendo el clima organizacional o la cultura del grupo, aspectos específicos de la organización tales como la complejidad de las tareas y también atributos psicológicos de los trabajadores como sus actitudes frente al trabajo e inclusive el tipo de personalidad.

La forma como se organiza el trabajo de enfermería a nivel hospitalario puede ser fuente de stress y problemas de salud del personal especialmente en servicios críticos. “La deficiente remuneración, el doble turno, el trabajo nocturno, así como las exigencias físicas y psíquicas del trabajo de atención a los enfermos en condiciones precarias en nuestros hospitales, sin la cantidad y calidad de insumos a causa de la llamada crisis hospitalaria, el elevado volumen de pacientes y ritmo de trabajo generan un perfil de malestares y/o enfermedades caracterizado por: trastornos del estado de humor y sentimiento (irritabilidad, depresión), fatiga crónica, trastornos del sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales, trastornos alimentarios y otros”.³⁵

a) Cultura organizacional:

La cultura organizacional hace referencia a los aspectos de la organización que pueden considerarse desde un doble punto de vista: por una parte la coordinación y la distribución de las actividades condiciona la transmisión eficaz de las informaciones necesarias para el desarrollo del trabajo; bajo este aspecto es necesario considerar los sistemas de transmisión de información que se tengan establecidos dentro de los miembros.

Por otra parte, los aspectos de la organización están estrechamente relacionados con el concepto de satisfacción en el trabajo: las personas tenemos una serie de necesidades y motivaciones que el trabajo debe ser capaz de satisfacer, por lo menos en parte (pertenencia a un grupo, reconocimiento, seguridad en el empleo).

³⁵AGUILAR, Eduardo. Proceso de control y Mejoramiento de Salud Pública. Quito-Ecuador, Año 2007. p. 62.

b) Comunicación efectiva en el trabajo

Un aspecto importante a valorar es la fluidez de las comunicaciones que se establecen dentro de la organización en ambos casos así como la funcionalidad de los circuitos de comunicación, pues si éstos no son los adecuados pueden existir importantes lagunas de información que dificulten la toma de decisiones y que pueden provocar situaciones de incertidumbre. A menudo, además, el trabajo se ve interrumpido por interferencias con otro tipo de tareas. En el personal de enfermería, por otra parte, ocurre con frecuencia que existe una ambigüedad de roles.

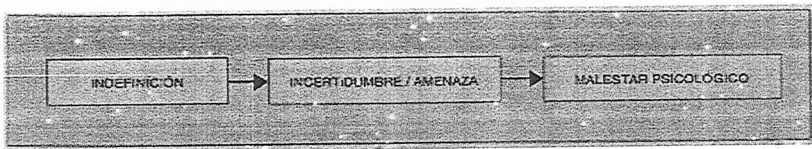
1.2.1 Claridad del rol

a. Claridad del rol

Definición clara del rol (o del papel a desempeñar) "es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante"³⁶. "La falta de definición del rol puede ser debida a la indefinición del puesto de trabajo, dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar"³⁷. Esto puede ocasionar estrés, cansancio y fatigas innecesarias entre el personal de los servicios, lo que puede ocasionar daños a la salud del personal a nivel físico, biológico y social.

b. Ambigüedad del rol

No se le dice al trabajador cuáles son sus funciones ni lo que se espera de él respecto a la tarea

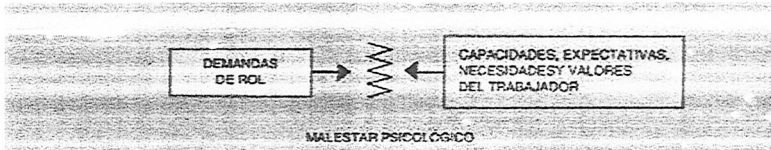


³⁶ <http://www.istas.net/ecoinformas08/web/index.asp?idpagina=256>

³⁷ ARQUER, M Isabel. Ambigüedad y conflicto de rol, centro Nacional de Condiciones de trabajo 2011 p. 12

c. Conflictos del rol

Estos se producen cuando entran en contradicción varias demandas o el trabajador cree que no debe cumplir alguna tarea. esto se puede dar por trabajadores conflictivos o en algunos de los casos puede darse debido a que no se tiene claridad en el rol que se debe desempeña



d. Carga laboral

Es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Una carga de trabajo excesiva puede conducir a la fatiga, a consecuencia de la cual el trabajador disminuye su ritmo de actividad, denota cansancio, los movimientos son más torpes e inseguros, disminuye la productividad y aumenta el riesgo de accidentes.

“Toda actividad que requiere un esfuerzo físico, ya sea estático o dinámico, supone aumento del consumo de energía e incremento de los ritmos respiratorio y cardíaco de los trabajadores”.³⁸

Otros aspectos que hay que considerar son las posturas en el trabajo y la manipulación y transporte de cargas, que, si se realizan de modo incorrecto, pueden provocar lesiones, sobre todo en la espalda. La técnica de mecánica corporal debe ponerse de manifiesto levantamiento tienen como principio básico mantener la espalda recta y hacer el esfuerzo con las piernas.

e. Sobrecarga laboral

Cuando la cantidad, o complejidad de la tarea no se puede realizar en el tiempo disponible y sobrepasa la capacidad del trabajador. “La jornada laboral puede ser

³⁸ARQUER. M. Isabel. Ambigüedad y conflicto de rol, centro Nacional de Condiciones de trabajo 2011 p. 12

discontinua, continua y a turnos (frecuente en el trabajo en los hospitales), que pueden ser fijos o por rotación. Cada uno de los turnos, de mañana, tarde noche, tiene sus ventajas e inconvenientes.”³⁹

El trabajo del personal de enfermería se caracteriza por su jornada de trabajo rotativa, la turnicidad es desfavorable familiar y socialmente, agregándose a ello las alteraciones por la jornada nocturna lo que provoca cambios en los biorritmos, desincronización crónica y del sueño, pérdida de sueño y menos sueño, que a la larga pueden repercutir sobre la salud de los trabajadores ocasionándoles trastornos digestivos, del sueño, fatiga crónica, trastornos nerviosos, desequilibrios psíquicos, patologías cardiovasculares, etc.

El tiempo justo para la ejecución de una tarea puede ocasionar una sobrecarga para el trabajador y aumentar los defectos de producción y los riesgos de accidente. La inadecuación del ritmo de trabajo a las peculiaridades individuo producirá una falta de autonomía temporal que puede valorarse utilizando diferentes criterios, tales como modo de remuneración, ritmo de trabajo, opinión del propio trabajador sobre el ritmo de trabajo, duración del mismo.

f. Infra carga de trabajo:

Contrariamente a lo anterior, el trabajador experimenta estrés cuando queriendo trabajar no se le proporciona tarea o no la hay. Se aumenta la ansiedad cuando el resto de compañeros sí la tienen

1.2.2 Supervisión del trabajo en enfermería:

En enfermería, la supervisión es: “una dirección democrática orienta los esfuerzos y acciones del personal supervisor al logro de objetivos organizacionales a través del desarrollo de las potencialidades del supervisado”.⁴⁰

³⁹ ARQUER, M. Isabel. Ambigüedad y conflicto de rol. centro Nacional de Condiciones de trabajo 2011 p. 12

⁴⁰ BALDERAS PEDRERO, María. Administración De Los Servicios De Enfermería. Quinta edición, México. 2006. p. 127.

La supervisión es función primordial de los/las jefes, subjefes, supervisoras y encargadas del servicio. En enfermería la supervisión se realiza conforme niveles administrativos: así por ejemplo, la supervisión se realiza conforme a niveles directivos es efectuada por la sub directora de enfermeras, la de nivel intermedio se aplica por las enfermeras supervisoras y, por último la supervisión de nivel operativo corresponde a la enfermera jefe o subjefe que se encuentre encargada de servicio.

Los propósitos de la supervisión de enfermería según Balderas Pedrero son:

- Proporcionar atención de enfermería de calidad
- Promover el desarrollo del personal supervisado.
- Mantener la disciplina y el interés por el trabajo
- Optimizar los recursos humanos y materiales.
- Crear un ambiente favorable a la productividad
- Asegurar el logro de objetivos institucionales.

1.2.3 Sistema de trabajo en enfermería

“Para proporcionar la atención de enfermería se utilizan cuatro sistemas. El propósito de dichos sistemas es un ejercicio ágil en la atención del paciente. Cada uno de ellos es empleado conforme a los recursos humanos existentes en los diferentes servicios de la red hospitalaria”⁴¹.

a) Sistema de trabajo por paciente:

“Cuando se cuenta con recursos humanos suficientes, el método de elección es el sistema de trabajo por paciente. Consiste en atribuirle al personal un número determinado de pacientes, los cuales se clasifican según el tipo de problemas de salud presentes”⁴².

Como ventajas de dicho sistema se tienen: atención integral, favorece la interrelación enfermera- paciente y cuidado continuado

⁴¹BALDERAS PEDRERO, María. Administración De Los Servicios De Enfermería. Quinta edición, México, 2006. P. 127

⁴² ARQUER, M. Isabel. Ambigüedad y conflicto de rol, centro Nacional de Condiciones de trabajo 2011 p. 12

b) Sistema de trabajo por funciones:

“Cuando el personal de la institución no es suficiente, se asigna el trabajo por funciones, es decir, las actividades rutinarias, como el tendido de camas, curaciones, higiene del usuario, administración de medicamentos, toma de signos vitales y otras similares, se distribuyen en forma equitativa entre las enfermeras del servicio”.⁴³

El propósito de dicho sistema es realizar con rapidez las actividades urgentes y rutinarias. Se recomienda aplicar dicho sistema para fines educativos, como: reforzar el aprendizaje de una técnica, lograr destrezas y habilidades.

Sus desventajas más relevantes son: personalizar la atención de enfermería e impide el proceso de evaluación de la atención.

Sistema de trabajo mixto:

“Consiste en asignar el trabajo por pacientes y por funciones. Solo se asignan aquellos pacientes que presentan condiciones de delicados o graves, infectocontagiosos o con tratamientos especiales. Se recomienda cuando el personal de los servicios es insuficiente y tiene idéntica preparación. Es el sistema más utilizado”⁴⁴.

Ventajas: facilita la distribución de trabajo, fomenta las relaciones interpersonales, fomenta el trabajo en equipo, unifica criterios de actuación y como consecuencia al funcionamiento de todo el personal con protocolos previamente consensuados.

c) Sistema de trabajo mixto:

“Es uno de los sistemas con mayores beneficios, el cual consiste en formar equipos de trabajo funcionales con enfermeras profesionales y no profesionales, que se encargan de la atención integral de un número de pacientes desde su ingreso hasta su egreso”.⁴⁵

⁴³ ARQUER, M. Isabel. Ambigüedad y conflicto de rol, centro Nacional de Condiciones de trabajo 2011 p. 12

⁴⁴ *Ibid.* P. 17

⁴⁵ BALDERAS PEDRERO, María. Administración De Los Servicios De Enfermería. Quinta edición, México. 2006. p. 128

El liderazgo del grupo es asumido por la profesional de Enfermería, quien es responsable directa ante la jefa de servicio, de la atención proporcionada al paciente por su equipo. Se requiere saber administrar al personal y efectuar una correcta delegación de funciones y de la autoridad correspondiente.

Las ventajas del sistema son: brinda atención integral, fomenta las relaciones interpersonales enfermera – enfermera y enfermera – paciente, se puede valorar la calidad de la atención proporcionada, el cuidado es continuado, el paciente conoce al personal responsable de su atención.

1.2.4 Enfermedades laborales:

El personal de salud del servicio de emergencia en su actividad cotidiana está expuesto a los factores de riesgo relacionados a sus actividades laborales, estos factores están agrupados en factores de riesgo químico, físico, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

La relevancia de esta situación está dada por las consecuencias de las enfermedades profesionales ocupacionales, que se refleja en la disminución del rendimiento laboral descansos médicos repetitivos, la efectividad en sus costos considerando el sufrimiento humano y las incapacidades que éstas puedan producir, la disminución de tiempo promedio de vida activa que causan.

Muchas de las enfermedades son progresivas, (inclusive luego de que el trabajador ha sido retirado de la exposición directa al agente causal), son irreversibles y graves; sin embargo, muchas de ellas son prevenibles por lo que si se toma real conciencia de esta problemática a nivel institucional e individual, el trabajador mejorara su calidad de vida y contara con una sistemática vigilancia de salud ocupacional.

Las enfermedades profesionales se clasifican de la siguiente manera:

- a) **A nivel del sistema de respuesta fisiológica:** taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.
- b) **A nivel del sistema cognitivo:** sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
- c) **A nivel del sistema motor:** hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

1.2.5 Necesidades básicas:

Las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide según Abraham Maslow, dependen de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias), en tanto que en la cima se encuentran las más sofisticadas y abstractas (las necesidades secundarias).

a) Necesidades fisiológicas:

“Constituyen base en la pirámide de necesidades humanas y son consideradas las primordiales por se considera que estas deben de satisfacerse de primero para poder satisfacer las demás. Son las necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre y sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o calor), o el deseo sexual (reproducción de la especie). También se denominan necesidades biológicas o básicas, que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo”.⁴⁶

⁴⁶BALDERAS PEDRERO, María. Administración De Los Servicios De Enfermería. Quinta edición. México. 2006. p 53

Orientan la vida humana desde el nacimiento, además, la vida humana es una búsqueda continua y constante de la satisfacción de estas necesidades elementales, pero inaplazables. Monopolizan el comportamiento del recién nacido y predominan en el adulto sobre las demás necesidades humanas, al no satisfacerlas. Son las necesidades relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo. Aunque son comunes a todos los individuos, requieren diferentes grados de satisfacción individual.

b) Necesidades de seguridad:

“Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas, llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección frente a la amenaza o la privación, la huida ante el peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y predecible, son manifestaciones típicas de estas necesidades. Surgen en el comportamiento humano si las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas”⁴⁷. Al igual que aquellas, también están estrechamente ligadas con la supervivencia de las personas.

Las necesidades de seguridad tienen gran importancia, ya que en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones inconsistentes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

c) Necesidades de amor y pertenencia:

“Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen en el comportamiento si las necesidades elementales (fisiológicas y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas. Si las necesidades sociales no están suficientemente satisfechas, la persona se torna reacia, antagónica y hostil con las personas que la rodean. La frustración de estas necesidades conduce, generalmente a la desadaptación social y a la soledad. La

⁴⁷FUENTES, Silvia “Satisfacción Laboral y su influencia con productividad” Delegación Recurso humano del organismo Judicial de Quetzaltenango, Guatemala (2012) p. 41

necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano al aplicar la administración participativa⁴⁸.

d) Necesidad de autoestima:

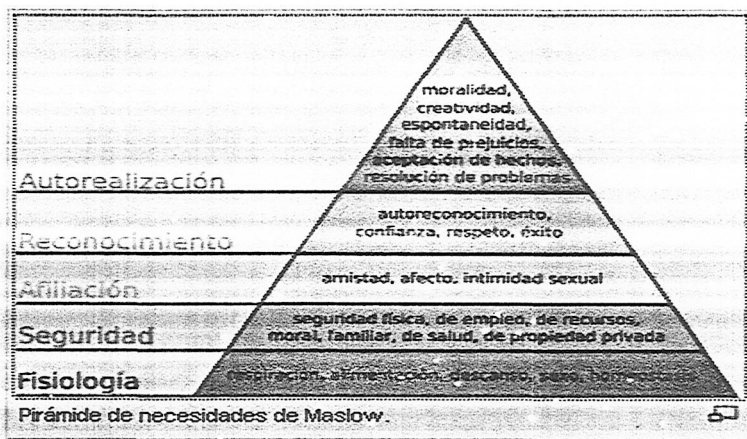
Están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa la persona, es decir, con la autoevaluación y la autoestima. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede provocar sentimiento de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, las cuales a la vez pueden llevar al desánimo o a ejecutar actividades compensatorias.

e) Necesidad de autorrealización:

Son las necesidades humanas más elevadas, se encuentran en la cima de la jerarquía. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona. Las necesidades de autorrealización, se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales.

Las cuatro necesidades anteriores pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan a sí mismo por ejemplo, sentimiento de realización y que no son observables ni controlables por los demás. Las demás necesidades no motivan el comportamiento si se han satisfecho, por su parte, las necesidades de autorrealización pueden ser insaciables, puesto que a más recompensas obtenga la persona, más importante se vuelven y deseará satisfacer dichas necesidades cada vez más. No importa qué tan satisfecha esté la persona, pues ésta siempre querrá más

⁴⁸FUENTES, Silvia. "Satisfacción Laboral y su influencia con productividad" Delegación Recurso humano del organismo Judicial de Quetzaltenango. Guatemala (2012) p. 42



49

1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

“Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de las interacciones entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno sin tener en cuenta como lo percibe el otro; por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”⁵⁰

Clima Organizacional es:” la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”.⁵¹

El clima organizacional se define como: “las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.”⁵²

En el clima organizacional, las organizaciones también deben preocuparse por todo aquello que ocurre dentro de la institución, es decir el clima organizacional, el cual se

⁴⁹MÉNDEZ, Deysi. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería, de las policlínicas, del sector público, que ha sido contratado por el Seguro Nacional de salud para provisión de atención Sanitaria. Belice 2012. p. 50-

⁵⁰SEISDEDRO, Nicolás. El clima laboral y su medida. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, México (1996)

⁵¹ RODRÍGUEZ, CARLOS. Propuesta del plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda el fundador, México (2008-2009)

⁵²BROW, W y MOBERG, D. Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. Editorial Limusa, México, 1990

entiende para este estudio como el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros”

1.3.1 Comunicación:

Hampton la define: “proceso que suministra la información técnica, relacionada con la coordinación y con la motivación de todas las partes de la organización”⁵³ Para él, la comunicaciones un medio de: a) control, b) motivación, c) expresión emocional, d) información. La comunicación suele definirse como un intercambio de información entre dos o más personas, pero no debemos olvidar que el objetivo de la comunicación es provocar una respuesta, con lo cual no únicamente es un mero intercambio sino que es un proceso en el cual se debe producir un retorno continuo de la información para que sea procesada por los participantes de dicho proceso.

Virginia Satir dice que “Es el factor más simple, más importante que determina el tipo de relaciones que genera con los demás para poder sobrevivir. La comunicación es el sentido que la gente da a su propia información”.⁵⁴

1.3.2 Relación jefe subjefe:

Definir el mando como el manejo que se ejerce sobre alguien, buscando que se realicen labores a través de órdenes y disposiciones; en una compañía debe entenderse no como algo que ejerza presión sobre los trabajadores, sino como la parte que más colabore para lograr los objetivos tanto individuales como institucionales.

Un jefe, por lo tanto, debe propender porque sus subordinados trabajen de la mejor manera y tengan todos los recursos necesarios a su disposición en el momento que los requieran. Además, deben motivar y estimular las capacidades de cada individuo.

⁵³HAMPTON, David. Administración. Tercera edición. México: Editorial McGraw- Hill, 1997, p. 542

⁵⁴FERRER, María Elena. . Formación y manejo de las emociones en universitarios de Enfermería en la realización de las prácticas clínicas, en Escuela de Enfermería. Universidad Alicante 2006

apoyando sus ideas y destacando sus logros, para sacar de ellos todo el potencial que estén dispuestos a entregar.

Desafortunadamente no todos los jefes siguen este propósito. Así como existen algunos que tienen la facilidad de relacionarse con todo el mundo generando confianza, hay otros que no toleran el trato con sus subalternos o simplemente los determinan para sentirse dominantes al verlos como algo que nunca estará a su "altura".

Sin embargo, el empleado también debe poner de su parte para ganar esta confianza y encontrar en su jefe un aliado incondicional para la consecución de sus propósitos. Recordemos que un cambio en la actitud del uno influye en la del otro y viceversa.

Si el jefe observa que su empleado trabaja bien, el primero se sentirá bien y seguirá luchando porque esa tónica no cambie, o si el subordinado siente que su jefe lo trata mal, el trabajador no hará su labor de la mejor forma al sentirse herido, desprotegido y sin alguien que lo apoye.

Es muy importante también que un colaborador tenga una buena imagen de su jefe, ya sea por su prestigio o las condiciones profesionales y humanas que siempre ha mostrado. Esta confianza dará seguridad al empleado quien estará de acuerdo con las disposiciones que tome el jefe el cual encontrará un clima de respaldo apropiado que redundará en beneficios para las dos partes.

Como condiciones que debe tener alguien que aspire a mandar un grupo están las de ser responsable con el trabajo asignado. El jefe debe dirigir a su subalterno. Él es quien traza el camino a seguir dictaminando qué se debe hacer y cómo se va a hacer. Además vigila que se cumplan todas sus órdenes siendo totalmente imparcial. Debe ser ejemplo en todo sentido para sus empleados analizando que éstos se esforzarán por imitar su labor y liderazgo.

Se deben tener también capacidades intelectuales que sólo se encuentran en los verdaderos jefes. Combinando conocimientos y aptitudes con toda seguridad surgirán individuos que llevarán a buen término la dirección de un grupo.

1.3.3 Estructura física:

Para que exista un buen clima debe crearse un ambiente en donde las personas que pertenecen a la organización se sientan cómodas, favoreciendo los aspectos físicos, psicológicos y sociales aptos para todos.

Dentro de factores físicos está un lugar de trabajo confortable, zonas de descanso, comedor higiénico, esparcimiento y baños adecuados, etc. Es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar el sentido visual.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercuten en la calidad de sus labores.

Otro factor importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar como el ruido afecta la salud del empleado, su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a este.

1.3.4 Estructura organizacional:

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Los niveles jerárquicos, los puestos necesarios, sus funciones y actividades dentro de la organización general y la del propio departamento. Señalan claramente la autoridad y responsabilidad de cada individuo, de tal forma que el esfuerzo total pueda ser aplicado y coordinado de manera sistemática. En la organización también se define cual es la tecnología necesaria para que las personas puedan cumplir las funciones del propio departamento de enfermería e indican las características psicotécnicas que deberán tener quienes desempeñen papeles específicos.

2. MOTIVACIÓN

Koontz la define "todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares. Los gerentes motivan a sus subordinados cuando con su accionar estimulan en los empleados impulsos y deseos que los inducen hacia un actuar deseado"⁵⁵

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. La motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa. por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores

⁵⁵KOONTZ, Harold y WEIRICH, Heinz. Administración. Novena edición. México: Editorial McGraw-Hill, 1990. p. 4. y 446

situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.⁵⁶

Motivación es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el desarrolla.

2.1 TEORÍAS MOTIVACIONALES

Existen teorías motivacionales en las cuales se basan en la idea en que, dada la oportunidad y los estímulos adecuados, las personas trabajan bien y de manera positiva.

Existen estímulos o fuerzas motivacionales. Chiavenato las agrupó en cinco diferentes áreas, y aborda cada una de ellas por orden, a medida que empieza a satisfacer una, la prioridad de la siguiente aumenta, una vez que una necesidad ha sido satisfecha, deja de ser un estímulo.

Una adecuada cultura organizacional, un adecuado comportamiento por parte de los trabajadores es lo que construye un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

2.2 TEORÍA DE DOS FACTORES DE HERZBERG:

“La teoría de los factores la fórmula de Frederick Herzberg, con el propósito de explicar la conducta de las personas ante la situación laboral, expresa que la motivación depende de dos factores”.⁵⁷

⁵⁶ KOONTZ, Harold y WEIRICH, Heinz. Administración. Novena edición. México: Editorial McGraw-Hill, 1990. Pág. 4. y 446

⁵⁷BALDERAS PEDRERO. María. Administración De Los Servicios De Enfermería. Quinta edición. México. 2006. p 53

2.2.1 Factores higiénicos (extrínsecos)

“Están relacionados con el contexto del puesto; hace referencia a las condiciones de trabajo, tal como las condiciones físicas en donde se desempeña, incluye instalaciones ambientales, salario, políticas de la organización.

Este factor expresa un carácter preventivo, por lo tanto únicamente evita la insatisfacción cuando son óptimas, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera duradera. En caso contrario, cuando estos factores son

precarios, apoyan la insatisfacción por lo tanto se le conoce como factores de insatisfacción y comprenden⁵⁸.

- Condiciones físicas de trabajo y comodidad
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor o gerente.
- Relaciones con los colegas
- Competencia técnica del supervisor
- Salario y remuneración
- Seguridad del puesto.

2.3. FACTORES MOTIVACIONALES (INTRÍNSECOS)

Está en relación con el contenido de las tareas ejecutadas por el individuo y hace referencia a las actividades que desempeña el empleado. Incluye factores como reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal, realización personal entre otros. Estos factores producen satisfacción duradera por consiguiente un aumento de la productividad cuando son óptimos, elevan la satisfacción pero cuando son precarias acaban con ella. Esos factores también se les conocen como los factores de satisfacción e incluye.

Delegación de responsabilidad

⁵⁸MÉNDEZ, Deysi. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería, de las policlínicas, del sector público, que ha sido contratado por el Seguro Nacional de salud para provisión de atención Sanitaria. Belice 2012. p. 50-

Libertad en la decisión de cómo realizar el trabajo.

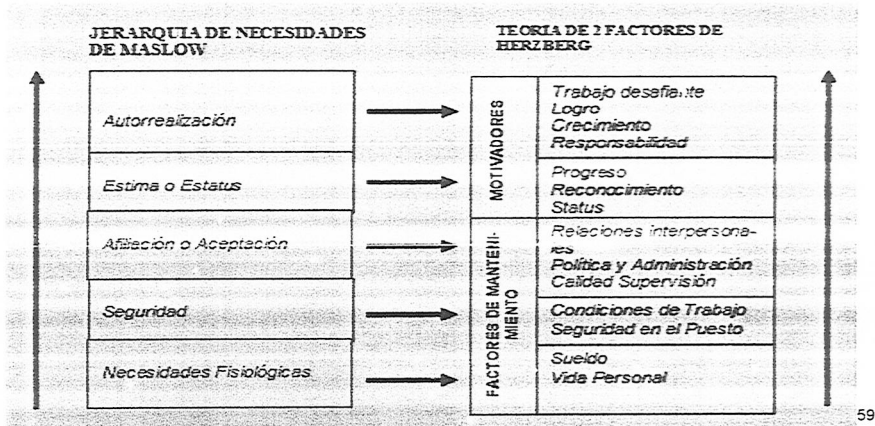
Posibilidad de ascenso, habilidades personales.

Definición de objetivos y metas relacionadas con el trabajo.

Un factor importante de esta teoría es para que los factores motivacionales proporcione resultados positivos requieren primero que satisfagan los factores higiénicos, los cuales son:

- Sueldos y beneficios
- Políticas de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Esa teoría está muy relacionada con la presente investigación ya que como parte del estudio se busca conocer los factores que intervienen en la satisfacción laboral, tomando en cuenta los factores motivacionales, como el higiénico, al mismo tiempo dará a conocer los detalles motivacionales que son requeridos para mejorar la satisfacción laboral.



2.4 RECONOCIMIENTOS:

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa y reconocimiento recibida por el trabajo bien hecho.

Al existir un ambiente agradable y confortable para las personas, éstas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo, no sólo quieren su trabajo rutinario, tratan además de buscar formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí aportar diferentes ideas dentro de la organización. Si el individuo se siente motivado para realizar sus tareas, ya sea por estar a gusto en su grupo de trabajo, o estar bien remunerado (lo cual no es factor vital para estar realizado laboralmente), puede tener resultados sorprendentes en el desarrollo de nuevas ideas, en la solución creativa de problemas que se presentan dentro de la organización y en la realización personal. Los factores psicológicos se manifiestan con las relaciones entre el empleado y sus compañeros de trabajo, la forma como el superior se refiere a sus colaboradores, cómo los trata, los incentiva y los promueve. Los factores sociales tienen relación con los espacios de interacción social que se presentan, ceremonias de reconocimiento o agradecimientos, etc.

⁵⁹HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard and SNYDERMAN, Barbara. The Motivation to Work. New York: John Wiley. 1959. Cited by: BYRNE, Michael. The Implications of Herzberg's. Motivation- Hygiene. Theory for Management in the Irish Health Sector. In: The HealthCare Manager. 2006, vol. 25 no, p. 53

Motivadores, que determinan el grado de satisfacción en el trabajo y se relacionan con su contenido: ejecución de un trabajo interesante, logro, responsabilidad, reconocimiento y promoción. Higiene: relacionados con el contexto de trabajo y con el trato que las personas reciben: condiciones de trabajo, salario, relaciones humanas y política de la empresa. La satisfacción del trabajo se logra por la integración de ambos factores.

2.5 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

Los factores de riesgo de la organización del trabajo comprenden los de la organización temporal, jornada, ritmo de trabajo, y los de organización de la tarea, automatización, comunicación, estilo de mando, participación, estatus social, identificación con la tarea, iniciativa y estabilidad en el empleo.

3. SATISFACCIÓN

La satisfacción es "la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo"⁶⁰.

Se entiende satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los "usuarios o clientes internos" de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las instituciones debido a las implicaciones que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales.

⁶⁰/HERRERA RODAS, Liliana y AYALA, María. "Identificación de los factores que influyen en la permanencia y satisfacción de los colaboradores del área administrativa de una empresa multinacional" Universidad de San Carlos de Guatemala Año 2010. p.10- 46- 47.

Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

3.1 SATISFACCIÓN LABORAL:

“La satisfacción laboral se define a partir de la existencia de factores motivacionales como un trabajo interesante y que sea un auténtico reto, la utilización de sus capacidades, la oportunidad de hacer algo significativo, reconocimiento de los logros y responsabilidad por su propio trabajo.”⁶¹

Satisfacción Laboral se define como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo”⁶²

“La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.”⁶³

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos afiliaciones sociales, etc. También están los factores personales que

⁶¹<http://www.buenastareas.com/ensayos/satisfaccion-laboral-del-pesonal-de-enfermeria/1980570.html> consultado el 18 de enero del 2013 a 1:54

⁶² ANGLADA, Mirabent N, CAÑADELL Ledesma E. Satisfacción de enfermería de atención primaria en las comarcas del Alt y Baix Empordà. Aten Primaria, 2000 mar. 25(5):326-330.

⁶³ http://sisbib.unmsm.edu.pe/BvRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm Consultado el 18 de enero del 2013 a las 23:00 hrs

incluyen la responsabilidad al puesto, oportunidades de logro y el reconocimiento del trabajo hecho.

3.2. INSATISFACCIÓN:

Se dice que es la “actitud caracterizada por inquietud y un sentimiento de desagrado, contrario a satisfacción caracterizada por agrado y tranquilidad”⁶⁴.

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que preste sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo.

Enfermería se encuentra en la actualidad en principios de desarrollo profesional y práctica avanzada, es tiempo de que se desarrollen los escenarios ideales en los que se permita el crecimiento, desarrollo y la satisfacción profesional de enfermería. Una enfermera (o) no puede dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que esta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente

3.3. Manifestaciones de insatisfacción de los empleados.

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades.

La insatisfacción laboral se puede representar en cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/pasividad, que se definen así:

- a) **Abandono:** “La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse. incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia”.⁶⁵

⁶⁴WARREN, Howard C. “Diccionario de Psicología” Décimo sexta reimpresión. Editorial Fondo de Cultura Económica. México, 1,984. p. 250.

⁶⁵http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm Consultado el 12/01/2013 a las 18:29

- b) **Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- c) **Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- d) **Negligencia:** implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores.⁶⁶

3.4 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Estudios realizados indican que en términos generales los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas (compensaciones), condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores (trabajo en equipo).⁶⁷

Los colaboradores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades, al mismo tiempo que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los colaboradores experimentarán placer y satisfacción.

3.5 MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que

⁶⁶ http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm Consultado el 12/01/2013 a las 18:29

⁶⁷ ATALAYA PISCO, María Clotilde, Satisfacción Laboral y Productividad, Chile. 1999.

desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.⁶⁸

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta.

Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permite reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios (Maier, 1975). No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambio

⁶⁸http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm. Consultado el 12/01/2013 a las 18:29

significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial. Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional.

Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlo y motivarlo. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora. Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción.

4. ENFERMERÍA

“Es una profesión basada en el servicio organizado que se presta a personas, familias, comunidades, con el fin de procurar el bienestar mediante el cuidado de salud. Ayuda y apoya a las personas en las distintas etapas de la vida, contribuyendo a la protección, promoción recuperación y rehabilitación de la salud, con un enfoque integral para el logro de las metas de salud del país en forma directa y en coordinación con otros”.⁶⁹

Callista Roy indica: que enfermería es una sistema teórico de conocimientos que prescribe un proceso de análisis y acción relativo al cuidado de la persona enfermera o potencialmente enferma. Como ciencia enfermería es un sistema de conocimientos en desarrollo encaminados a observar, clasificar, relacionar los procesos por medio

⁶⁹MOJICA, Cecilia. “Trabajo en equipo y su aplicación en situaciones de enfermería. 2da Ed. Universidad de javeriana. 1970. p.19

de los cuales las personas influyen positivamente en su estado de salud actual y como disciplina en ejercicio, enfermería es el conjunto científico de conocimientos de la enfermera que se emplea para prestar un servicio esencial a las personas, esto es para fomentar la capacidad de influenciar en la salud positivamente.⁷⁰

Dorotea Orem expresa que enfermería es un servicio de ayuda o asistencia, a las personas que son dependientes total o parcialmente (lactantes, niños y adultos) cuando ellos mismos, sus progenitores, sus tutores u otros adultos responsables de su cuidado no son capaces de prestarles o controlar su cuidado. Un esfuerzo creativo de un ser humano para ayudar al ser humano. Enfermería como actividad deliberada. Es una función de inteligencia práctica de las enfermeras, una función para impulsar las condiciones humanamente deseables de las personas y su ambiente, se distingue de otros servicios humanos y de otras formas de asistencia por su enfoque hacia los seres humanos.⁷¹

Después de mencionar los conceptos de enfermería de Dorotea Orem y Callista Roy, a enfermería la definen como una ciencia, como una disciplina, un sistema de conocimientos, como un servicio y una actividad deliberada. De ayuda y asistencia a los usuarios mediante una actividad creativa y una práctica inteligente. Es un servicio humanizado que se presta al individuo, familia comunidad, ubicándonos frente a la persona, como cuidadoras de las mismas, sea en forma individual o en grupo. Enfermería "Promueve, mantiene, restaura la salud a la persona ante la enfermedad o lesiones, incluso a un moribundo; satisface una necesidad social. Propone, planifica, aplica y evalúa los cuidados, donde ambas personas enfermera-cliente tienen un rol congruente. La enfermera aporta conocimiento habilidades, sabiduría, actitud positiva entre otros aspectos y el cliente aporta autoconocimiento y percepción".⁷²

⁷⁰FARGUETA, Ana María. "Proceso de Enfermería Paso a Paso. Guatemala. 2001. p. 3

⁷¹Ibid. p. 4.

⁷²LÓPEZ DE MURCIA, Nutria Patricia. Fundamento teórico para aplicar el proceso de atención de enfermería con la persona adulta. 2da Edición. Graficolor, S.A. de C.V. El Salvador. Año 2008 p. 7

4.1 Niveles de Formación en enfermería:

En Guatemala la atención de enfermería se da por personal calificado en cuatro niveles de preparación académica: el primer nivel es el Auxiliar de Enfermería, segundo nivel el Técnico Universitario Intermedio de Enfermería, tercer nivel el licenciado/a en Enfermería, cuarto nivel Maestría en Enfermería en sus diferentes especialidades.

a) Maestría

Representan el nivel máximo escolar del gremio en el país. En la actualidad se puede decir que es muy poco el personal egresado con dicho título académico, uno de los grandes adelantos que cabe mencionar es que la obtención de este grado académico se encuentra disponible en algunos departamentos del país.⁷³

b) Licenciada/o en enfermería

El perfil de la Licenciada/o en Enfermería, además de las características antes mencionadas debe elaborar, gerenciar y ejecutar proyectos sociales, debe llevar la dirección de equipos de trabajo, la creación y liderazgo en la implementación de modelos de atención de enfermería y de salud, mantener programas de vigilancia epidemiológica gerenciar procesos administrativos y promover procesos de desarrollo social.⁷⁴

c) Enfermera/o (Técnico Intermedio Universitario)

Es la persona con formación a nivel de Técnico Universitario Intermedio con fundamentos teóricos y prácticos en los temas de salud, se encarga del manejo técnico y administrativo de los servicios, proveedores de atención en salud en los diferentes niveles, planificando, organizando, coordinando, ejecutando, supervisando y evaluando la atención de enfermería brindada a los usuarios y comunidades, de la formación y desarrollo del personal a su cargo.

⁷³MARTÍNEZ, Rafael. "factores que inciden en la deserción laboral del personal de enfermería que labora en la unidad Nacional de Oncología Pediátrica. Guatemala (2013) p. 31

⁷⁴MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL "Recursos Humanos en salud de Guatemala Disponibilidad y formación" año 2012 Documento 2 p. 30

El perfil del egresado en enfermería es una persona que se desempeña en base a criterios científicos, humanísticos e intelectuales, técnicos y ético legales en las áreas de cuidado directo, docencia, administración e investigación, en el campo de enfermería, así como planifica y ejecuta acciones propios de enfermería y promueve el auto cuidado, gerencia los cuidados y servicios de enfermería, participa en proyectos sociales y de promoción de la salud, promoviendo la participación gremial⁷⁵

“Persona que ha completado un programa de formación básica en enfermería y está capacitada y autorizada para ejercer la profesión de enfermería”⁷⁶.

d) Auxiliar de Enfermería:

Es el personal capacitado por profesionales de Enfermería con la autorización, dirección y supervisión del Ministerio de Salud a través del Departamento de Formación de la Dirección General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.⁷⁷

“Es la persona responsable de brindar cuidado directo e integral de Enfermería al paciente bajo la supervisión de la enfermera, además brinda atención a la familia y comunidad. Con requisitos mínimo de escolaridad de tercero básico. Su preparación teórica práctica con duración de diez meses en escuelas o cursos autorizados por el Departamento de Formación del Ministerio de Salud pública y Asistencia Social. Depende técnica y administrativamente de la superintendencia y Jefe de Servicio de enfermería, su horario de trabajo el que fije su jefe inmediato superior. Su programa de formación incluye la fase médico quirúrgico, el cuidado pre, trans, y post operatorio promoviendo la aplicación de técnicas del cuidado que permitan la pronta recuperación y asegurar un cuidado

⁷⁵ FUENTES C. Tito Ulises. “Factores que intervienen en el rendimiento académico de los estudiantes del segundo semestre de la carrera de enfermería en la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala Universidad de San Carlos de Guatemala” 2008

⁷⁶ OCEANO MOSBY. Diccionario de Medicina. Última ed. Traducción Lena Ferrus Estopa. St. Louis, Missouri (USA). Océano 2,005. p 483.

⁷⁷ DONIS, Rosa. “Factores Que Influyen En La Deserción De Los Estudiantes Del Primer Semestre Del Programa Por Encuentros De La Escuela Nacional De Enfermería De Guatemala en los años 2010-2011. Guatemala (2012) p. 30.

libre de riesgos para evitar que su estancia en el hospital se complique adquiriendo una infección por una práctica inadecuada o incorrecta⁷⁸

5. MODELO DE ENFERMERÍA PSICODINAMICA DE HILDEGARD E. PEPLAU

En el desarrollo de su teoría ha sido fundamental la influencia recibida desde la psicología. La esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere atención de salud, y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. Peplau reconoce la ciencia de Enfermería como una ciencia humana, que centra el cuidado en la relación interpersonal.

5.1. Definición de los conceptos meta paradigmáticos de modelo

- a) **PERSONA:** La persona es el ser humano compuesto de características y necesidades bioquímicas, físicas y psicológicas que se mantiene en una situación de equilibrio inestable.⁷⁹
- b) **SALUD:** El significado de salud encierra la consideración del desarrollo personal y social de la persona. Este desarrollo se concretara en una vida creativa, constructiva y productiva.
- c) **ENTORNO:** Como entorno reconoce, además del ámbito físico que rodea a la persona, el contexto cultural. S. Kerouac señala que el entorno para H. Peplau es el grupo humano que interactúa.
- d) **CUIDADO:** Cuidar significa para Peplau interactuar con la persona a través del establecimiento de una relación interpersonal terapéutica.

5.2 ENUNCIADOS TEÓRICOS

Enfermería ha de ser capaz de conocer y comprender su propia conducta para poder identificar lo que sienten los demás y ayudarles. A esta forma de entender el modelo de hacer enfermería se le llama enfermería PSICODINAMICA y comporta la aplicación de los principios de las relaciones humanas para poder y dar respuesta y

⁷⁸SIQUINAJAY CHAICUY. Sergio Sacarias. Tesis comité de infecciones Nosocomiales 1993, p. 17

⁷⁹BENAVENT. Amparo y FERRER. Esperanza. "Fundamentos de Enfermería" España 2003 p. 165

ayudar al sujeto ante las dificultades que van surgiendo en todos los grados de experiencia.⁸⁰

Entre la enfermera y el paciente se desarrolla un tipo de relación interpersonal en la que podemos diferenciar cuatro fases:

- a) **fase de orientación:** momento caracterizado por la búsqueda de asistencia profesional de paciente frente a la identificación de una necesidad y la ayuda que la enfermera proporciona a este paciente para que pueda reconocer el problema e identificar sus necesidades de ayuda.
- b) **fase de identificación:** momento en el cual se establece la relación a partir de la identificación del paciente con las personas que van a proporcionar la ayuda. La enfermera hace posible que el paciente explore sus sensaciones y reoriente sus sentimientos para conseguir el máximo nivel de satisfacción posible en la relación.
- c) **fase de explotación:** El paciente intenta aprovechar al máximo todo lo que se le brinda a través de su relación con la enfermera.
- d) **fase de resolución:** Los objetivos iniciales van cambiando progresivamente y en la medida que el paciente se hace menos dependiente se va liberando de su identificación con el enfermero/a

Los roles adoptados por la enfermera a medida que transcurre su relación con el paciente son:

- **Rol de extraño:** el enfermero es, en primera instancia, para el paciente, un extraño. Es necesario establecer con el paciente una relación aceptándolo tal y como es, sin juicios de valor sobre su persona. En esta fase la relación

⁸⁰ BENAVENT, Amparo y FERRER, Esperanza. "Fundamentos de Enfermería" España 2003 p. 4

enfermero – paciente no está aún personalizada, y se correspondería con la identificación.

- **Rol de persona-recurso:** la enfermera da respuestas específicas a las preguntas del paciente en lo relativo a su salud, es muy importante que estas se den de acuerdo con la personalidad y capacidades intelectuales del paciente.
- **Rol de docente:** la autora habla de dos categorías de enseñanza a los enfermos: enseñanza instructiva, basada en dar a las personas la información necesaria, y enseñanza experiencia basada en utilizar la experiencia del paciente como base para el aprendizaje (aprender la propia experiencia).
- **Rol de liderazgo:** el profesional de enfermería ayuda al paciente enfermo a través de una relación de cooperación y de participación activa. la enfermera ejercita este rol de manera democrática ayudando al paciente desde criterios de cooperación y participación activa y dirección del personal a su cargo.
- **Rol de sustituto:** el profesional de enfermería desarrolla un papel de sustituto de alguien. Posteriormente es necesario ayudarlo a diferenciar, puesto que hay que establecer los campos de dependencia e independencia en la relación enfermero- paciente.
- **Rol de asesoramiento:** es el papel que Peplau le da mayor importancia en la enfermería psiquiátrica. El consejo funciona en la relación, de manera que las enfermeras/os responden a las necesidades de sus pacientes, ayudando a que recuerden y entiendan completamente lo que le sucede en la actualidad, de modo que pueda integrar esa experiencia en vez de dissociarla de las demás experiencias de su vida

Las personas viven según Peplau, cuatro tipos de experiencias psicobiológicas que son necesidades, frustración, conflicto y ansiedad. Estas experiencias generan energía que se transforman en acciones. El conocimiento por parte de la enfermera, de estas experiencias es necesario para poder establecer objetivos e intervenciones adecuadas. El nivel de aprendizaje que alcanza un paciente durante la relación que establece con la enfermera esta en relación directa con el tipo de persona que sea la enfermera. La formación en enfermería y el ejercicio profesional de esta deben de estimular el desarrollo de la personalidad de la enfermera hacia la madurez.

Hospital General San Juan de Dios de Guatemala

6.1 Reseña histórica

“En 1,630, procedentes de México arribaron a la muy Noble y muy Leal ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala, hermanos hospitalarios de la Orden San Juan de Dios, bajo la dirección del Padre Fray Carlos Cívico de la Cerda, así como otros religiosos, su objetivo fue el de presentar la solicitud de administrar el hospital de la ciudad.

A la solicitud se acompañó no sólo la promesa de asistir a enfermos y la atención del Hospital, sino la de cumplir con lo dispuesto por el Rey de España en 1632, de tratar con servicios médicos a los habitantes de América, como a españoles. La devastación causada por los terremotos de Santa Marta en los años 1,773 y 1,774 en Santiago de los Caballeros, en el Valle de Panchoy la destruyó de su sitio como Capital, y su lugar fue cedido a la Nueva Guatemala de la Asunción, en el Valle de la Ermita. El “Hospital General San Juan de Dios” fue puesto al servicio público en octubre de 1,778, no se sabe con certeza el día que esto ocurrió, pero a través de su vida se ha celebrado el 24 de octubre, día de San Rafael Arcángel, patrono desde entonces, como fecha de aniversario.

Los primeros profesionales de la medicina en atender en la nueva Capital fueron, Don Toribio Carvajal, cirujano y Don Mariano Rodríguez del Valle, este último llegó a ser sustituido por el doctor José Felipe Flores. También se puede mencionar a los

doctores Manuel Vásquez de Molina, Joseph Antonio de Córdova, Juan Antonio Ruiz de Bustamante, Manuel de Merlo, Alonzo de Carriola y Francisco Deplanquez. Ya en el siglo XX y debido al terremoto del 4 de febrero de 1,976, el Hospital se vio en la necesidad de trasladar algunas de las áreas de atención médica al parque de la Industria, en la zona 9 capitalina. Las atenciones trasladadas fueron: Emergencia, Ginecología y Obstetricia, Medicina, Pediatría y Traumatología, entre otras. Fue en el año 1,981 que se trasladó el Hospital a las actuales instalaciones, en la zona 1.⁸¹

6.2 Misión y Visión:

“Somos un hospital nacional-docente asistencial del tercer nivel del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, responsable de brindar atención médica integral, oportuna, eficiente y eficaz que contribuye en la salud de la población. Somos una entidad pública de vanguardia con vocación docente, asistencial y de investigación, para brindar atención médica integral de tercer nivel a la población guatemalteca, con personal técnico y profesional especializado, utilizando la mejor tecnología.⁸²”

6.3 Departamento de Emergencia de Adultos

“Unidad técnico administrativa que depende directamente de la Sub Dirección Médica, siendo una de las puertas de entrada y salida de pacientes, agentes de salud, seguridad y otros relacionados con los mismos. Mantiene estrecha coordinación con servicios de apoyo con área Verde, áreas Críticas, Encamamientos, Consulta Externa y con las diferentes Jefaturas Administrativas. Las Unidades por las que está conformado el Departamento son: Emergencia de medicina de Adultos, Emergencia de Cirugía de Adultos, Emergencia de traumatología y observación de la Emergencia. Dentro de sus funciones están: Dar atención inmediata y oportuna con el mínimo de riesgo a pacientes que lo ameriten, durante las 24 horas, mantener la individualidad del paciente en toda atención que se le proporcione. coordinar inter y extra institucionalmente acciones que coadyuvan a una mejor atención, mantener

⁸¹ <http://www.hospitalsanjuandediosguatemala.com/> Consultado el 19 de marzo del 2014 a las 21:00 hrs.

⁸² *Ibid.*

actualizado el personal a través de programas de educación continua, dar información a familiares y público relacionada con la situación del paciente”.⁸³

⁸³Jefatura Departamento Emergencia de Adultos. Hospital General San Juan de Dios. “Manual de Inducción para personal de Enfermería”. Guatemala. noviembre de 2.004. p. 4.

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

1. TIPO DE ESTUDIO:

Este estudio es de tipo descriptivo, ya que los resultados permiten evaluar el grado de satisfacción que posee el personal de Enfermería que labora en el Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.

El enfoque del estudio es cuantitativo porque generó información apropiada para el análisis estadístico e interpretación de resultados. Y de corte transversal, porque se realizó en un tiempo específico en el mes de octubre del 2015.

2. UNIDAD DE ANÁLISIS:

La unidad de análisis estuvo conformada por las/os enfermeras/os y auxiliares de enfermería, que prestan sus servicios en el Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios haciendo un total de 110 personas de las cuales 1 personas posee el grado académico de Magister en Enfermería, 01 licenciado en enfermería, 13 son enfermeros y 95 auxiliares de enfermería.

3. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.1. Población:

La población a estudiar está conformada por personal de Enfermería (personal profesional de Enfermería y auxiliares de Enfermería) que labora en el Departamento Clínico de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios. Siendo un total de 110 personas.

3.2. Muestra:

Por ser una población finita, se toma en su conjunto, por lo que no hay necesidad de realizar muestreo alguno.

4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTO – ITEMS
"Factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en el Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios"	Factor se considere a las características existentes, en determinado tiempo, que contribuyen de manera efectiva o negativa en la modificación de resultados esperados de cualquier acción o elemento.	Factores que intervienen en la satisfacción laboral son aquellas características que intervienen directa o indirectamente en diferentes situaciones o circunstancias, en este caso se refiere directamente en la satisfacción laboral.	<p>Factor económico:</p> <p>Retribución económica.</p> <p>Desarrollo humano.</p> <p>Estabilidad laboral.</p> <p>Incentivos salariales.</p>	<p>1. ¿Considera usted que el sueldo percibido mensualmente como trabajador/a de esta institución le permite satisfacer de forma oportuna sus necesidades básicas?</p> <p>2. ¿Considera usted que el salario que mensualmente percibe es acorde a la función que como trabajador desempeña?</p> <p>3. ¿Si se le presenta una oportunidad de trabajo que le permita incrementar su ingreso mensualmente usted decidiría?</p> <p>4. ¿Actualmente su relación laboral es?</p>

<p>5. ¿Considera usted que actualmente goza de estabilidad laboral?</p> <p>6. ¿Durante el tiempo que tiene de laborar indique cuantas veces ha recibido un incentivo salarial?</p>			
<p>7. ¿Cómo considera usted la interacción del trabajo, medio ambiente y las normas de su organización?</p>	<p>Factores Psicosociales:</p> <p>Cultura organizacional</p>		
<p>8. ¿Considera usted que su trabajo es una fuente generadora de estrés?</p>	<p>Claridad del rol</p> <p>Carga Laboral</p>		
<p>9. ¿Conoce con claridad sus tareas o funciones en su área de trabajo?</p>	<p>Supervisión de trabajo en enfermería</p>		
<p>10. ¿Considera usted que las tareas asignadas están de acuerdo a su puesto laboral?</p>			

<p>11. ¿Cómo considera usted la forma en que sus superiores califican su trabajo?</p>				
<p>12. ¿Considera usted que la complejidad de sus tareas no se pueden realizar en el tiempo disponible y sobrepasa su capacidad como trabajador?</p>				
<p>13. ¿Cómo considera usted el entorno físico, el espacio disponible, la iluminación, la ventilación y la temperatura en su área de trabajo es?</p>	<p>Clima Organizacional : Estructura Física Nivel Jerargico. Comunicación</p>			
<p>14. ¿Conoce usted el Nivel Jerargico Enfermeria?</p>	<p>Relación jefe sub alterno.</p>			
<p>15. ¿Cómo considera usted que es la comunicación con su jefe inmediato?</p>				

<p>16. Percibe usted ¿que el trato que recibe de sus jefes inmediatos es?</p>				
<p>17. ¿Durante el tiempo que tiene de laborar indique cuantas veces ha recibido reconocimiento por su desempeño laboral?</p>	<p>Motivación Reconocimientos</p>			
<p>18. ¿Se siente motivado y le gusta la realización de su trabajo?</p>				
<p>19. ¿considera usted que hay momentos que en el trabajo se siente cansado, aburrido, desanimado y con cambios de humor?</p>	<p>Satisfacción Determinantes de la satisfacción laboral.</p>			
<p>20. ¿Se considera usted satisfecho de pertenecer a la institución para la cual laboral?</p>				

5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA TÉCNICA, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTO.

Previo a la elaboración del presente protocolo de investigación se seleccionó el tema “Factores que intervienen la Satisfacción Personal de Enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala”, que luego se sometió a aprobación de la Unidad de Tesis.

Teniendo aprobado el tema de tesis, por la Unidad de Tesis, se realizó la investigación utilizando las técnicas de revisión bibliográfica, consultas en páginas web, tesis, libros y la observación.

Al concluir con el Protocolo y contando con el visto bueno del asesor y la revisora se sometió a la aprobación a la Unidad de Tesis.

La Unidad de Tesis aprobó el protocolo e instrumento respectivo, se solicitó autorización a las autoridades del Hospital Roosevelt, y se realizó la prueba piloto en el Departamento de Emergencia de Adultos, porque reunía características similares a las del Departamento donde se realizó la investigación planteada. Esto permitió la validación del instrumento elaborado.

Al validar el cuestionario, se procedió a realizar las correcciones pertinentes de la prueba piloto. El cuestionario está compuesto por 20 ítems, luego se solicitó autorización a las autoridades del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala, para realizar la investigación de campo en el Departamento de Emergencia de Adultos, se procedió a encuestar al personal de Enfermería del Departamento, habiendo orientado sobre el consentimiento informado.

Después se ordenó los cuestionarios y se vació la información en una matriz en el programa de computación Excel

Posteriormente se elaboró cuadros estadísticos para su presentación y se analizó e interpretó, para una mejor comprensión de los resultados.

6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN:

6.1 CRITERIO DE INCLUSIÓN:

Personal de enfermería que labora en el Departamento de la Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios que aceptó voluntariamente participar en la investigación y firmó carta de consentimiento informado.

6.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

Personal de Enfermería, que se encontraba gozando de vacaciones o estaban suspendidos por IGSS o de alguna licencia.

Personal de enfermería que no aceptó a participar en la investigación.

7. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Este estudio cumplió con los principios éticos que fundamentan el quehacer profesional del personal de Enfermería, los cuales se describen a continuación:

7.1 Anonimato y Confidencialidad

Se informó a los sujetos de estudio que no se revelaría la identidad de los participantes en ningún momento y que la información obtenida se utilizó únicamente para fines de este estudio.

7.2 Autonomía

Se le informó a los sujetos de estudio sobre el objetivo del presente estudio y que su participación sería voluntaria, que en el momento en que ellos lo decidieran podían abandonar su participación.

7.3 Principio de Justicia

El trato hacia el Personal de Enfermería fue respetuoso e igual para todos, se resolvieron dudas, en el momento de responder el instrumento.

7.4 Beneficencia

Se explicó que los resultados obtenidos serían utilizados únicamente para beneficio del Personal de Enfermería y no se hizo uso inadecuado de ellos.

7.5 Veracidad.

Este principio se aplicó, utilizando la información obtenida tal y como es recolectada.

7.6 Confidencialidad y Anonimato.

“Se basa en el derecho a la intimidad, el sujeto de estudio tiene derecho a permanecer en el anonimato y que la información obtenida del estudio sea preservada de manera confidencial”⁶⁴

7.7 Permiso Institucional:

Consiste en la autorización y aprobación de la Institución para realizar el estudio de Investigación.

7.8 Consentimiento Informado

Previo a pasar boleta de encuesta se hizo de su conocimiento sobre el consentimiento informado a todos los sujetos de estudio, en el cual se describió el propósito y beneficio del estudio, así como el derecho de la confidencialidad y que puede abandonar el estudio si lo decidiesen.

⁶⁴ BURNS Nancy Susan Grove. Investigacion de Enfermeria 3ra Ed. 2.004, p. 182

VII. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

CUADRO NO. 1

1. ¿Considera usted que el sueldo percibido mensualmente como trabajador/a de esta institución le permite satisfacer de forma oportuna sus necesidades básicas?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
FACTOR ECONOMICO	a. Si	7	6%
	b. No	87	79%
	c. Algunas veces	16	15%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

Según los datos obtenidos se puede apreciar que el 79% del personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, menciona que el sueldo recibido mensualmente no satisface sus necesidades de manera oportuna y es importante mencionar que la retribución económica es de vital importancia porque les permite a los trabajadores la búsqueda de condiciones que les mejore sus vidas y que les brinde la oportunidad de ser una persona de éxito. Desde la perspectiva de desarrollo humano, se considera que para la expansión del ser humano es tan importante el fin primordial como el medio para lograrlo.

Alonso G. refiere que el factor económico "es un elemento básico para la satisfacción de las necesidades humanas, como la sobre vivencia, la salud, la educación. En Guatemala los índices de pobreza han aumentado considerablemente, el ingreso por concepto de salarios en una familia es menor a lo requerido para satisfacer sus necesidades básicas y cada día aumenta la brecha por la depreciación de la moneda (el quetzal), y el aumento de la inflación"⁸⁵

⁸⁵ ALONZO, Gladys, (1999). "Opinión del personal de enfermería, sobre la deserción de enfermeras y auxiliares de enfermería del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala" Guatemala.

CUADRO NO. 2

2. ¿Considera usted que el salario que mensualmente percibe es acorde a la función que como trabajador desempeña?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
FACTOR ECONOMICO	a. Siempre	6	5%
	b. Casi Siempre	23	21%
	c. Nunca	81	74%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 74% del personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, indican que el salario que reciben mensualmente no es acorde a la función que como trabajador desempeñan, por lo que es considerado como un factor importante que interviene en la insatisfacción personal. En la actualidad, el salario mínimo se ve perjudicado por la inflación que se registra en la canasta básica familiar que se vuelve cada vez más reducida, dicho salario se debe fijar periódicamente, atendiendo a las modalidades de cada trabajo, a las particulares condiciones y a las posibilidades patronales en cada actividad intelectual, industrial, comercial, ganadera o agrícola.

Los servicios ofrecidos por el personal de enfermería han ido variando y adaptándose a las necesidades sociales y de las personas. Por lo que la retribución económica percibida debiera ser acorde a los servicios ofrecidos, las funciones, las responsabilidades y a la preparación académica alcanzada por este personal.

CUADRO NO.3

3. ¿Si se le presenta una oportunidad de trabajo que le permita incrementar su ingreso mensualmente usted decidiría?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
FACTOR ECONOMICO	a. Irse	47	43%
	b. Quedarse	19	17%
	c. No se	44	40%
TOTAL::		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

Según los datos obtenidos el 43% del personal de enfermería que corresponden a 47 personas encuestadas, afirma que si se presentara una oportunidad de trabajo que le permita incrementar sus ingresos mensualmente decidiría irse, mientras que el 40% expresa que no sabe la decisión que tomarían en cuanto aceptar una nueva oportunidad de trabajo o quedarse dentro de la institución. Ese 43% amarrado al 40% que refiere que no sabe si irse o quedarse hace una suma de 83% de la población encuestada que expresa insatisfacción laboral en cuanto al sueldo recibido mensualmente e indican que decidirían irse si se presentara una nueva oportunidad de trabajo, esto es un dato relevante y de riesgo para la institución ya que este 83%, anda en búsqueda de mejores oportunidades y el cambio constante de trabajo de los individuos alrededor de las diferentes empresas en búsqueda de trabajo, pone en manifiesto la insatisfacción de sus necesidades que se deben valorar desde el punto de vista económico. Debido a que el trabajador va en búsqueda de seguridad laboral y de oportunidades que le permitan satisfacer de forma completa sus necesidades individuales y familiares; y sobre todo que le permita incrementar sus posibilidades de crecimiento personal y profesional.

CUADRO NO.4

4. ¿Actualmente su relación laboral es?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
FACTOR ECONOMICO	a. Permanente/ 011	67	61%
	b. Temporal	34	31%
	c. No sabe	9	8%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

Se puede observar que el 31% del personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, es trabajador temporal contratado bajo reglón 182 que no goza de ninguna prestación y no es considerado funcionario público, este subgrupo comprende las erogaciones, que por concepto de retribuciones al puesto, se haga al personal que ocupa puestos temporales en el sector público, para trabajos especiales y transitorios. En cuanto al 8% del personal de enfermería indica que no sabe sobre que reglón presupuestario fue contratado, lo que denota la falta de identidad con la institución empleadora; esta situación representa una amenaza para la institución porque el 31 % del personal corre el riesgo de no ser contratados en el siguiente año; lo que podría deteriorar la calidad del cuidado pues el servicio tendría que prestar la atención únicamente con el personal contratado bajo el reglón 011, aparte que representa para el trabajador una amenaza para su estabilidad laboral.

CUADRO NO. 5

5. ¿Considera usted que actualmente goza de estabilidad laboral?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%	¿POR QUE?
FACTOR ECONOMICO	a. Si	55	50%	Estoy contratado bajo región 182
	b. No	55	50%	Situaciones legales Gano poco
TOTAL::		110	100%	

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

En relación a las respuestas que da a conocer el personal de enfermería de del Departamento de Emergencia de Adultos, que un 50 %, goza de estabilidad laboral y el otro 50% del personal de enfermería no goza una estabilidad laboral satisfactoria.

La estabilidad en el trabajo, es lógicamente, una de las mayores aspiraciones de los trabajadores. Debe ser entendida como la seguridad de contar con un puesto y por ende, con la garantía de recibir sus ingresos económicos de forma continua y permanente, también es importante mencionar que actualmente el 50% del personal no goza de estabilidad laboral ya que este no tiene derecho a suspensión por enfermedad o alguna situación especial; por lo que se ve afectada la estabilidad laboral en el personal que se encuentra contratado bajo el región 182.

CUADRO NO. 9

9. ¿Conoce con claridad sus tareas o funciones en su área de trabajo?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
FACTOR PSICOSOCIAL	a. Si	98	89%
	b. No	5	5%
	c. Algunas Veces	7	6%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

Un 89% del personal encuestado responde que si conocen con claridad sus tareas o funciones en su área de trabajo, la claridad del rol (o del papel a desempeñar) "es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante"⁶⁹. La falta de definición de las tareas a realizar, puede ocasionar estrés, cansancio y fatigas innecesarias entre el personal de los servicios, lo que puede ocasionar daños a la salud del personal a nivel físico, biológico y social.

⁶⁹ <http://www.iszas.net/ecoinformas06/web/index.asp?idpagina=256>

CUADRO NO. 11

11. ¿Cómo considera usted la forma en que sus superiores califican su trabajo?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
FACTOR PSICOSOCIAL	a. Excelente	7	6%
	b. Bueno	80	73%
	c. Malo	21	19%
	No contestan	2	2%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 73% del personal de enfermería encuestado contestan que los jefes consideran buena la forma en que trabajan. La relación laboral con el jefe es importante factor para la satisfacción laboral, ya que los jefes deben procurar que sus subordinados trabajen de la mejor manera y tengan todos los recursos necesarios a su disposición en el momento que los requieran. Además, deben motivar y estimular las capacidades de cada individuo, apoyando sus ideas y destacando sus logros, para sacar de ellos todo el potencial que estén dispuestos a entregar.

El 19% contestan que los jefes califican mal la forma de ejercen su trabajo, así como existen algunos que tienen la facilidad de relacionarse con todo el mundo generando confianza, hay otros que no toleran el trato con sus subalternos o simplemente los determinan para sentirse dominantes al verlos como algo que nunca estará a su "altura". Por lo que perjudican el clima laboral satisfactorio para el trabajador.

CUADRO NO. 12

12. ¿Considera usted que por la complejidad de sus tareas se pueden realizar en el tiempo disponible? ¿Sobrepasa su capacidad como trabajador?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
FACTOR PSICOSOCIAL	a. Siempre	13	12%
	b. Algunas Veces	55	50%
	c. La mayoría de Veces	30	27%
	d. Nunca	12	11%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

Se puede apreciar que 50% del personal de Enfermería encuestado indica que algunas veces el tiempo disponible es suficiente para realizar sus tareas y que sobrepasa su capacidad como trabajador, el 11% de la población indica que el tiempo disponible nunca es suficiente para realizar sus tareas o funciones y que supera su capacidad como trabajador. Por lo que se evidencia expresar que cuando la cantidad o complejidad de la tarea no se puede realizar adecuadamente, en el tiempo disponible y sobrepasando la capacidad del trabajador activa agentes estresores, por lo que el cuidado de enfermería se ve afectado por que el tiempo disponible para brindarlo no es suficiente pudiendo quedar acciones pendientes de realizar perjudicando la satisfacción y recuperación de los usuarios.

“La jornada laboral puede ser discontinua, continua y a turnos (frecuente en el trabajo en los hospitales), que pueden ser fijos o por rotación. Cada uno de los turnos, de mañana, tarde, noche, tiene sus ventajas e inconvenientes para finalizar las tareas asignadas en tiempo laboral.”⁹⁰ Por lo que es importante la continuidad de las acciones de enfermería en cada turno para la distribución adecuada del tiempo para realizarlo.

⁹⁰ ARQUER, M. Isabel. Ambigüedad y conflicto de rol, centro Nacional de Condiciones de trabajo 2011 p. 12

CUADRO NO. 13

13. ¿Cómo considera usted el entorno físico, el espacio disponible, la iluminación, la ventilación y la temperatura en su área de trabajo es?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
Clima Organizacional	a. Adecuado	30	27%
	b. Inadecuado	79	73%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

En el cuadro número 13 se observa que el 73% del personal de enfermería, considera de manera inadecuada el espacio físico, el espacio disponible, la iluminación, la ventilación y la temperatura en su área de trabajo, por lo que podría llevar a desarrollar inadecuadamente las tareas, asignaciones y funciones como trabajador, es importante contar con un lugar de trabajo confortable, zonas de descanso, comedor higiénico, esparcimiento y baños adecuados, se debe proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado con los riesgos a la salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar el sentido visual.

El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

CUADRO NO. 14

14. ¿Conoce usted el Nivel Jerargico de Enfermería de la institución que labora?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
Clima Organizacional	a. Si	105	95%
	b. No	5	5%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 95% del personal de enfermería del Departamento Clínico de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, indica que si conoce el nivel Jerargico de Enfermería, por lo que al no conocer el nivel Jerargico de la organización no está clara la línea jerargica que deben de seguir en determinadas situaciones laborales. Ya que los niveles jerargicos representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, responsabilidad de cada individuo, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Los niveles jerárquicos, los puestos necesarios, sus funciones y actividades dentro de la organización general y la del propio departamento. Señalan claramente la autoridad y responsabilidad de cada individuo, de tal forma que el esfuerzo total pueda ser aplicado y coordinado de manera sistemática. En la organización también se define cual es la tecnología necesaria para que las personas puedan cumplir las funciones del propio departamento de enfermería e indican las características psicotécnicas que deberán tener quienes desempeñen papeles específicos.

CUADRO NO. 15

15. ¿Cómo considera usted que es la comunicación con su jefe inmediato?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
Clima Organizacional	a. Efectiva	79	71%
	b. Inefectiva	16	15%
	c. Indiferente	15	14%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 71% del personal de Enfermería eligen la literal (a) que indica que es efectiva la comunicación con su jefe inmediato, por lo que es claro mencionar que un aspecto importante a valorar es la fluidez de las comunicaciones que se establecen dentro de la organización, en ambos casos así como la funcionalidad de los circuitos de comunicación, pues si éstos no son los adecuados pueden existir importantes lagunas de información que dificulten la toma de decisiones, el trabajo en equipo y que pueden provocar situaciones de incertidumbre, que perjudique la continuidad del cuidado de Enfermería. Por otra parte, ocurre con frecuencia que existe una ambigüedad de roles. “La comunicación suele definirse como un intercambio de información entre dos o más personas, pero no se debe olvidar que el objetivo de la comunicación es provocar una respuesta, con lo cual no únicamente es un mero intercambio sino que es un proceso en el cual se debe producir un retorno continuo de la información para que sea procesada por los participantes de dicho proceso.”⁹¹

⁹¹HAMPTON, David. Administración. Tercera edición. México: Editorial McGraw- Hill, 1997, p. 542

CUADRO NO.16

16. Percibe usted ¿que el trato que recibe de sus jefes inmediatos es?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
Clima Organizacional	a. Cordial	23	21%
	b. Amable	56	51%
	c. Hostil	6	5%
	d. Indiferente	24	22%
	No contesta	1	1%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 21% del personal de Enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, responde que el trato que recibe de su jefe inmediato es indiferente, si el subordinado siente que su jefe lo trata mal o es indiferente el trabajador no hará su labor de la mejor forma al sentirse herido, desprotegido sin alguien que lo apoye.

El trato amable a los subordinados, la relación eficaz de jefe y subordinado da como resultado el logro de los objetivos y el cumplimiento de las tareas de manera efectiva y armoniosa.

El empleado también debe poner de su parte para ganar la confianza y encontrar en su jefe un aliado incondicional para la consecución de sus propósitos. Es importante reconocer el cambio de actitud del otro y viceversa.

Si el colaborador tiene una buena imagen de su jefe, ya sea por su prestigio o las condiciones profesionales y humanas que siempre ha mostrado. Esta confianza dará seguridad al empleado quien estará de acuerdo con las disposiciones que tome el jefe el cual encontrará un clima de respaldo apropiado que redundará en beneficios para las dos partes.

CUADRO NO. 17

17. ¿Durante el tiempo que tiene de laborar indique cuantas veces ha recibido reconocimiento por su desempeño laboral?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
MOTIVACION	a. Más de dos veces	5	5%
	b. Una vez	12	10%
	c. Nunca	93	85%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 85% del personal de enfermería indica que nunca ha recibido un reconocimiento por su desempeño laboral, es preocupante que el personal no se sienta motivado para realizar sus labores ya que los reconocimientos laborales es uno de los factores motivacionales que contribuye a la satisfacción laboral, y corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa y reconocimiento recibida por el trabajo bien hecho. Al existir un ambiente agradable y confortable para las personas, éstas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo, no sólo quieren su trabajo rutinario, tratan además de buscar formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí aportar diferentes ideas dentro de la organización. Si el individuo se siente motivado para realizar sus tareas, ya sea por estar a gusto en su grupo de trabajo, o estar bien remunerado, puede tener resultados sorprendentes en el desarrollo de nuevas ideas, en la solución creativa de problemas que se presentan dentro de la organización y en la realización personal.

CUADRO NO. 18

18. ¿Se siente motivado y le gusta la realización de su trabajo?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%	¿POR QUE?
FACTOR ECONOMICO	a. Si	94	85%	No nos motivan de parte de las altas autoridades. Nunca quedan uno bien
	b. No	16	15%	No valoran el esfuerzo No toman en cuenta nuestras opiniones
TOTAL:		110	110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 85% del personal de enfermería de adultos del Departamento Clínico de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, indican que se sienten motivados y les gusta la realización de su trabajo, mientras que el 15% del personal encuestado indican que no se sienten motivados y que no se sienten contentos durante la realización de su trabajo.

En la ejecución y desarrollo del trabajo de Enfermería es importante aplicar factores motivacionales que incluyen factores como reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal, realización personal entre otros. Estos factores producen satisfacción duradera por consiguiente un aumento de la productividad cuando son óptimos, elevan la satisfacción pero cuando son precarias acaban con ella.

CUADRO NO. 19

19. ¿Considera usted que hay momentos que en el trabajo se siente cansado, aburrido, desanimado y con cambios de humor?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
SATISFACCION	a. Frecuente	11	10%
	b. Algunas Veces	52	47%
	c. Casi Nunca	24	22%
	d. Nunca	23	21%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 47% del personal de enfermería encuestado responde que algunas veces hay momentos que en el trabajo se siente cansado, aburrido, desanimado y con cambios de humor, sumado a un 10% expresa que frecuentemente sufre de esos cambios. Por lo que confirmamos que el personal de enfermería no se siente motivado durante el desenvolvimiento de sus labores, por lo que esta actitud puede estar ligada a diferentes situaciones, ejemplo dobles jornadas laborales, problemas de salud, problemas familiares entre otros. Por lo que es importante la motivación en el trabajo como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

La satisfacción laboral está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.⁹²

⁹² HAMPTON, David. Administración. Tercera edición. México: Editorial McGraw- Hill, 1997, p. 542

CUADRO NO. 20

20. ¿Se considera usted satisfecho de pertenecer a la institución que labora?

INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPUESTAS	F	%
SATISFACCION	a. Siempre	94	85%
	b. Casi Siempre	15	14%
	c. Nunca	1	1%
TOTAL:		110	100%

FUENTE: Cuestionario estructurado a personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, Octubre 2015.

El 85% del personal de enfermería encuestado indica que se sienten satisfechos de permanecer a la institución donde laboran, mientras que un 14% del personal de enfermería responde que casi siempre se siente satisfecho de pertenecer a la institución. Es importante que el trabajador se sienta identificado con la institución donde labora ya que es un factor primordial para motivar el actuar y desenvolvimiento de las labores diarias y esto garantiza que a pesar de las limitaciones que se encuentren en cada institución el trabajador buscara opciones para brindar un cuidado a los usuarios.

VIII. CONCLUSIONES

A partir de los resultados de la investigación de campo, se pueden presentar las siguientes conclusiones:

1. Con respecto al factor económico el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, evidencia insatisfacción con el sueldo recibido mensualmente, ya que expresan que no les permite satisfacer sus necesidades básicas y que el sueldo recibido no es acorde a las funciones que realizan, por lo tanto si se le presentara una oportunidad de trabajo en otra institución que incremente sus ingresos mensualmente decidiría aceptarlo.
2. En el factor psicosocial el personal de enfermería se encuentra satisfecho con la interacción en el trabajo, medio ambiente y las normas organizacionales, pero considerablemente expresan que el trabajo que realizan es una fuente generadora de estrés ya que las tareas asignadas no son acordes a su puesto laboral y que por la complejidad de las mismas no se pueden realizar en el tiempo disponible y sobrepasa su capacidad como trabajador.
3. Dentro del clima organizacional el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de adultos muestran insatisfacción por que consideran inadecuado el entorno físico, el espacio disponible, la iluminación, la ventilación y la temperatura en el área de trabajo, aportando que es importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado con los riesgos de la salud.
4. El personal de Enfermería muestra insatisfacción en el ambiente social ya que por la sobre carga laboral, se manifiestan muchos conflictos entre los compañeros de trabajo, y es importante mencionar que los factores personales como responsabilidad, la actitud, cultura, la estabilidad emocional, relaciones familiares, responsabilidades ante el puesto, las oportunidades de logro, son factores que repercuten en la satisfacción laboral del personal de Enfermería.
5. El personal de Enfermería del Departamento de emergencia de adultos no muestra motivación, y se muestran insatisfechos, ya que expresan que durante el tiempo que tienen de laborar indican que ninguna vez han recibido un reconocimiento por su desempeño laboral, y que hay momentos durante la realización de sus tareas y funciones que se sienten cansados, aburridos, desanimados y con cambios de humor.

IX. RECOMENDACIONES

1. Socializar los hallazgos del presente estudio con Jefe del Departamento Clínico y Departamento de Recursos humanos, con la finalidad de dar a conocer los factores de insatisfacción laboral en el personal de Enfermería del Departamento de Emergencia de adultos, y búsqueda de estrategias para lograr reconocimientos salariales, un trato amable, adecuadas relaciones interpersonales, motivación en el trabajo y con ello favorecer la promoción laboral del trabajador.
2. Establecer y desarrollar un programa de educación permanente dirigido al personal de enfermería del Departamento de Emergencia sobre los factores que intervienen la satisfacción laboral: sobre todo trabajo en equipo, auto-realización, inteligencia emocional, relaciones interpersonales y comunicación efectiva.
3. Socializar resultados del presente estudio de investigación con el Departamento de capacitación del Hospital General San Juan de Dios, para organizar actividades que enfatizan al personal de Enfermería un trato amable y cortes hacia los compañeros de trabajo y grupos de apoyo promoviendo así relaciones interpersonales efectivas logrando un entorno laboral agradable.
4. Mejorar el sistema de comunicación entre autoridades y trabajadores mediante el uso de circulares y de murales colocándolos en lugares estratégicos.
5. Realizar e implementar un programa de reconocimiento de los empleados ya sea mensual o anual, a través del departamento de Recursos Humanos y de Enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

1. AGUIRRE RAYA, C. Dalíla A. Satisfacción laboral de los recursos humanos en enfermería, factores que la afectan. Revista Bimestral. Revista habanera Ciencias Medicas. Volumen 8 N° 4 / octubre – Noviembre 2009. Ciudad de Habana.
2. ANGLADA. Mirabent y CAÑADELL Ledesma E. Satisfacción de enfermería de atención primaria en las comarcas del Alt y Baix Empordà. Atención Primaria, 2000.
3. AGUILAR, Eduardo. Proceso de control y Mejoramiento de Salud Pública. Quito-Ecuador; Año 2007.
4. ALONZO, Gladys, "Opinión del personal de enfermería, sobre la deserción de enfermeras y auxiliares de enfermería del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala" Guatemala. 1999.
5. ARGUETA, Ana María. "Proceso de Enfermería Paso a Paso. Guatemala. 2001.
6. ARQUER, María Isabel. Ambigüedad y conflicto de rol, centro Nacional de Condiciones de trabajo 2011
7. ATALAYA PISCO, María Clotilde, Satisfacción Laboral y Productividad, Chile. 1999.
8. BALDERAS PEDRERO. María. Administración De Los Servicios De Enfermería. Quinta edición, México. 2006.
9. BENAVENT, Amparo, FERRER Esperanza. "Fundamentos de Enfermería" España 2003.
10. BRISEÑO, C. E y otros. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público en Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Argentina: Artículo especial. 2005.
11. BROW W y MOBERG D. Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. Editorial Limusa, México, 1990
12. BUITRÓN, Beatriz. Atención primaria en salud y seguridad del Trabajo Sanitario. Quito-Ecuador Año 2000.
13. Código de Trabajo. Decreto No, 14-41 .Guatemala C.A.
14. DONIS, Rosa. "Factores Que Influyen En La Deserción De Los Estudiantes Del Primer Semestre Del Programa Por Encuentros De La Escuela Nacional De Enfermería De Guatemala en los años 2010-2011. Guatemala. 2012

15. ESCOBAR B, María Reyes “bases de enfermería, Cuaderno de trabajo” URL, Guatemala.(2008)
16. FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. Derecho laboral guatemalteco. 1ª. ed.; Guatemala: Ed. Oscar de León Palacios, 1996.
17. FERRER, María Elena. Formación y manejo de las emociones en universitarios de Enfermería en la realización de las prácticas clínicas. Chile. 2006.
18. FUENTES, Silvia. “Satisfacción Laboral y su influencia con productividad” Delegación Recurso humano del organismo Judicial de Quetzaltenango. Guatemala. 2012.
19. FUENTES C. Tito Ulises. “Factores que intervienen en el rendimiento académico de los estudiantes del segundo semestre de la carrera de enfermería en la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala Universidad de San Carlos de Guatemala” 2008
20. GARCÍA RAMOS. Martina, LUJAN LÓPEZ. María Elena, y MARTÍNEZ CORONA. María de los Ángeles. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería. Enfermería instituto Mexicano seguro social. Revista anual.
21. GONZÁLEZ, Victoria “Repercusión de los Acuerdos Gubernativos Respecto al Salario Mínimo, sobre la canasta Básica de los trabajadores Operativos. Guatemala. 2012.
22. HAMPTON, David. Administración. Tercera edición. México: Editorial McGraw-Hill, 1997.
23. HERRERA RODAS, Liliana María. AYALA VILLATORO. María Isabel. "Identificación de los Factores que Influyen en la Permanencia y Satisfacción de los Colaboradores del Área Administrativa de una Empresa Multinacional". Guatemala. 2010.
24. HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard and SNYDERMAN, Barbara. The Motivation to Work. New York: John Wiley. 1959. Cited by: BYRNE, Michael. The Implications of Herzberg's. Motivation-Hygiene. Theory for Management in the Irish Health Sector. In: The Healthcare Manager. 2006, vol 25.
25. KOONTZ, Harold y WEIRICH, Heinz. Administración. Novena edición. México: Editorial McGraw-Hill, 1990.
26. Informe Nacional de Desarrollo Humano. “Guatemala: Una Economía al Servicio del Desarrollo Humano” Guatemala. (2007/2008)

27. LÓPEZ, José Antonio "Clima Organizacional y Satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, Francia. 2012
28. LÓPEZ DE MURCIA, Nutria Patricia. Fundamento teórico para aplicar el proceso de atención de enfermería con la persona adulta. 2da Edición. Graficolor, S.A.de C.V, El Salvador. Año 2008.
29. MARTÍNEZ, Rafael. "factores que inciden en la deserción laboral del personal de enfermería que labora en la unidad Nacional de Oncología Pediátrica. Guatemala. 2013.
30. MÉNDEZ, Deysi. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería, de las policlínicas, del sector público, que ha sido contratado por el Seguro Nacional de salud para provisión de atención Sanitaria. Belice 2012.
31. MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL "Recursos Humanos en salud de Guatemala Disponibilidad y Formación" Documento 2 2012
32. MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. 50 años de legislación laboral 1944-1994, Recopilador Roberto Rodríguez. Guatemala: Misterio de Trabajo y Previsión Social, 1997. 113 págs.
33. OCÉANO MOSBY. Diccionario de Medicina. Ultima ed. Traducción Lena Ferrus Estopa.st. Louis, Missouri (USA). Océano 2,005.
34. MOJICA, Cecilia. "Trabajo en equipo y su aplicación en situaciones de enfermería. 2da Ed. Universidad de javeriana, 1970. P.19
35. REYES BARRERA, Xiomara Odeth, "La Gestión de un Plan de Compensaciones como Herramienta para Mantener el nivel de la Satisfacción del Personal, caso: Sanatorio Nuestra Señora Del Pilar". Guatemala, 2004.
36. RODRIGUEZ, Carlos. Propuesta del plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda el fundador, México (2008-2009)
37. RODRIGUEZ, Mefi. VILLEDA Rudy. Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala. Guatemala. 2012.
38. SALANOVA. M. Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 14, 22-32. (2005).
39. SIQUINAJAY CHAICUY. Sergio Zacarías, Tesis Comité de Infecciones Nosocomiales Guatemala 1993.

40. WARREN, Howard C. "Diccionario de Psicología". Décimo sexta reimpresión. Editorial Fondo de Cultura Económica. México, 1,984.
41. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Satisfaccion-Laboral-Del-Pesonal-De-Enfermeria/1980570.html>. Consultado el 15 de enero de 2013 a las 12:46 horas.
42. http://www.medspain.com/n5_jun99/psicologia.htmlP
43. http://www.istas.net/ecoinformas08/web/index.asp?idpagina=256_
44. <http://www.buenastareas.com/ensayos/satisfaccion-laboral-del-pesonal-de-enfermeria/1980570.html> consultado el 18 de enero del 2013 a 1:54
45. http://sisbib.unmsm.edu.pe/BvRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
Consultado el 18 de enero dei 2013 a las 23:00 hrs.
46. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
consultado el 12/01/2013 a las 18:20. Hrs.
47. <http://www.hospitalsanjuandediosguatemala.com/> consultado el 19 de marzo del 2014 a las 21:00 hrs.

ANEXOS



Código: _____.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Candy Marisol Mendoza Chajon, soy Enfermera y estudiante de la Licenciatura en Enfermería, actualmente me encuentro realizando un estudio de investigación titulado **“FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS.”**

Por lo expuesto anteriormente, solicito su apoyo y colaboración de manera que pueda participar en la validación del instrumento del estudio Investigación respondiendo un cuestionario relacionado con factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de enfermería. La información recolectada es totalmente confidencial, por lo que su identidad no será revelada y los resultados serán utilizados con fines académicos. Por lo que le solicito atentamente se sirva firmar.

Agradezco su colaboración.

F _____
Participante

f _____
Investigador

Guatemala, _____ de _____ 2,015.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Recolectar datos que permitan describir los "factores que intervienen en la Satisfacción laboral del personal de Enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios".

INSTRUCCIONES: A continuación se le presentan las siguientes preguntas con varias opciones de respuesta. Lea detenidamente y subraye una sola respuesta que considere correcta.

Su participación es voluntaria y puede retirarse en el momento que usted lo decida.

No es necesario escribir su nombre. Los resultados obtenidos serán utilizados con fines académicos.

Fecha de aplicación: _____

En este Servicio labora como:

Enfermera (o) _____ Auxiliar de Enfermería: _____

A. INFORMACIÓN GENERAL:

A continuación se le solicita escribir la siguiente información:

Edad: _____ años de edad Sexo: Masculino: _____ Femenino: _____

Estado civil: Soltero/a _____ Casado/a _____

Tiempo de servicio en el Departamento de Emergencia: _____

1. ¿Considera usted que el sueldo percibido mensualmente como trabajador/a de esta institución le permite satisfacer de forma oportuna sus necesidades básicas?	a) Si b) No c) Algunas veces
2. ¿Considera usted que el salario que mensualmente percibe es acorde a la función que como trabajador desempeña?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
3. ¿Si se le presenta una oportunidad de trabajo que le permita incrementar su ingreso mensualmente usted decidirla?	a) Irse b) Quedarse c) No se
4. ¿Actualmente su relación laboral es?	a) Permanente O11 b) Temporal c) No sabe
5. ¿considera usted que actualmente goza de estabilidad laboral?	a) Si b) No c) ¿Por qué? _____ _____ _____
6. ¿Durante el tiempo que tiene de laborar indique cuantas veces ha recibido un incentivo salarial?	a) más de dos veces b) una vez a) nunca

7. ¿Cómo considera usted la interacción del trabajo, medio ambiente y las normas de su organización.	a) Excelente b) Buena c) Mala
8. ¿Considera usted que su trabajo es una fuente generadora de estrés?	a) Siempre b) Nunca c) Algunas veces
9. ¿Conoce con claridad sus tareas o funciones en su área de trabajo?	a) Si b) No) c) Algunas veces
10. ¿Considera usted que las tareas asignadas están de acuerdo a su puesto laboral?	a) Si b) No c) Algunas veces
11. ¿Cómo considera usted la forma en que sus superiores califican su trabajo?	a) Excelente b) Bueno c) malo
12. ¿considera usted que la complejidad de sus tareas no se pueden realizar en el tiempo disponible? ¿sobrepasa su capacidad como trabajador?	a) Siempre b) Algunas veces c) La mayoría de veces d) Nunca
13. ¿Cómo considera usted el entorno Físico, el espacio disponible, la iluminación, la ventilación y la temperatura en su área de trabajo es?	a) Adecuado b) inadecuado
14. ¿Conoce usted el Nivel Jerargico de Enfermería?	a) Si b) No
15. ¿Cómo considera usted que es la comunicación con su jefe inmediato?	a) Efectiva b) Inefectiva c) Indiferente
16. ¿Cómo percibe usted el trato que recibe de sus jefes inmediatos?	a) Cordial b) amable c) hostil d) indiferente
17. Durante el tiempo que tiene de laborar indique ¿cuántas veces ha recibido reconocimiento por su desempeño laboral?	c) más de dos veces d) una vez e) nunca
18. ¿Se siente motivado y le gusta la realización de su traba	a) Si b) No c) ¿Por qué? _____
19. ¿considera usted que hay momentos en el trabajo que se siente cansado, aburrido, desanimado y con cambios de humor?	a) Frecuentemente b) Algunas veces c) Casi nunca d) Nunca
20. ¿Se considera usted satisfecho de pertenecer a la institución para la cual labora?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca

¡Gracias por su Participación!